



SAVONIA

"Se on melkoinen taitolaji"

**Asiakkaiden kokemuksia Lieksan lastensuojelun
avohuollon perhetyöstä**

Hannele Oinonen

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Hannele Oinonen	
Työn nimi "Se on melkoinen taitolaji" – Asiakkaiden kokemuksia Lieksan lastensuojelun avohuollon perhetyöstä	
Päiväys 13.3.2013	Sivumäärä/Liitteet 46/3
Ohjaaja(t) Arja Pesola	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Lieksan kaupunki, sosiaalitoimi	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin, miten asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus toteutuu Lieksan kaupungin lastensuojelun avohuollon perhetyössä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Lieksan kaupungin sosiaalitoimi. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa toimeksiantajalle asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa tietoa siitä, kuinka lastensuojelun perhetyö on toiminut Lieksassa, mistä asioista asiakkaille on ollut hyötyä ja mitä asioita voitaisiin jatkossa kehittää.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin kuudella teemahaastattelulla, joihin osallistui yhteensä seitsemän vastaajaa. Haastattelut suunnattiin opinnäytetyön tekohetkellä Lieksan kaupungin lastensuojelun perhetyön asiakkaina olleille vanhemmille. Haastatteluilla kerätylle aineistolle tehtiin aineistolähtöinen eli induktiivinen sisällönanalyysi.</p> <p>Opinnäytetyöllä saatujen tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että pääsääntöisesti Lieksan lastensuojelun perhetyö koetaan hyväksi ja toimivaksi tukimuodoksi. Tärkeimpinä asioina vanhemmat näkivät vanhemmuuden tukemisen, taloudellisen avun sekä mahdollisuuden keskustella perhetyöntekijöiden kanssa. Valtaosa vastaajista koki elämäntilanteensa ja elämänhallinnallisten taitojen parantuneen perhetyön ansiosta.</p> <p>Selkeäksi kehittämistarpeeksi nousi mahdollisimman varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn kehittäminen lastensuojelutyössä. Lisäksi kehittämistarpeina nähtiin asioista tiedottaminen, ennakoluulojen vähentäminen lastensuojeluasioissa sekä palveluohjauksen merkitys. Esiin nousi myös toive perhetyöntekijöiden ja varsinkin tukiperheiden määrän lisäämisestä Lieksassa.</p>	
Avainsanat Lastensuojelun avohuolto, perhetyö, asiakaslähtöisyys, osallisuus	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Hannele Oinonen			
Title of Thesis "It's quite an art" – Customers experiences of child welfare non-institutional social care family work in Lieksa.			
Date	31.3.2013	Pages/Appendices	46/3
Supervisor(s) Arja Pesola			
Client Organisation /Partners City of Lieksa, social welfare			
<p>Abstract</p> <p>The focus in this research was how customer oriented approach and customer's involvement come true in child welfare non-institutional family work of Lieksa. The applicant of this thesis was the social welfare of Lieksa. The meaning of this thesis was to produce information for the applicant based on the customer's experiences about how the child welfare family work has worked in Lieksa, on what actions have benefitted their customers and what could be improved in the future.</p> <p>The thesis was made as a qualitative research. The material was collected by six theme interviews, in which seven answerer altogether took part. The interviews were directed on the parents, who were customers of child welfare family work in Lieksa when the thesis was been made. The inductive content analysis was made for the material collected by interviews.</p> <p>Based on the results of this thesis, we can state that child welfare family work of Lieksa is mainly seen as good and working form of support. According to the parents most important issues were supporting the parenthood, financial support and possibility to discuss with the family workers. Major part of the answerers experienced that their life situations and control skills of life were improved because of family work.</p> <p>The developing of early intervention and prevention in child welfare work was pointed out as a clear development issue. In addition briefing things, reducing prejudices in child welfare issues and supervision were seen as development issues. The research results also proved the hope for increasing the number of family workers and especially support families in Lieksa.</p>			
Child welfare non-institutional social care, family work, client-oriented approach, involvement			

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	AVAINSANAT JA AIKAISEMMASTUTKIMUKSET	7
2.1	Lastensuojelun avohuolto	8
2.2	Lastensuojelun perhetyö	10
2.3	Lieksan kaupungin lastensuojelun perhetyö	13
2.4	Asiakaslähtöisyys	14
2.5	Osallisuus.....	16
2.5.1	Lasten osallisuus lastensuojelussa	18
2.5.2	Vanhempien osallisuus lastensuojelussa	19
2.5.3	Osallisuus ja asiakaslähtöisyys Lieksassa	20
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
3.1	Tutkimusmenetelmä ja kohdejoukko	23
3.2	Tiedonkeruumenetelmä	24
3.3	Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi	25
3.4	Luotettavuus ja eettisyys	26
4	TUTKIMUSTULOKSET	29
4.1	Asiakkaan osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutuminen	30
4.2	Lasten osallisuuden toteutuminen ja muutos lasten elämässä	31
4.3	Vastaajien suhde työntekijöihin ja luottamuksellisuus	32
4.4	Vastaajia auttaneet asiat ja muutosta haittaavat tekijät	33
4.5	Ennakkoluulot lastensuojelusta ja vastaajien kokemukset perhetyöstä	35
4.6	Vastaajien mielestä kehitettävät asiat lastensuojelussa	37
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	40

LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake toimeksiantajan käyttöön

LIITE 2 Teemahaastattelurunko

LIITE 3 Haastattelulupa

1 JOHDANTO

Lastensuojelun tarve Suomessa on lisääntynyt huolestuttavasti, ja se puhuttaa meitä kaikkia. Pelkästään lastensuojelun avohuollon piirissä olevien asiakkaiden määrä on kaksinkertaistunut 2000-luvulla, minkä lisäksi myös lastensuojelun avohuollon asiakkaiksi tulevien uusien lasten määrä on vuosittain lisääntynyt. Syyt tällaiseen kehitykseen ovat moninaiset ja sisältävät kuntakohtaisia eroja. Lasten pahoinvointiin vaikuttavat esimerkiksi yhteiskunnan elinkeino- ja ikärakenteen muutokset sekä vaikeudet työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisessa (Heino 2009a, 53–54.)

Syyt kuntien välillä oleviin eroihin ovat yleensä myös moniselitteiset eikä yhtä selkeää syytä ole nähtävissä. Lisääntynyt varhainen puuttuminen, työntekijöiden vaihtuminen kunnissa, yhteistyömenetelmien kehittyminen sekä erilaiset palvelurakenteen muutokset ovat tekijöitä, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet nykyiseen tilanteeseen. Huolestuttavaa on se, että kuntien välisten erojen takia lapset eivät ole samanarvoisessa asemassa; asuinpaikka siis vaikuttaa lasten saamaan apuun. (Heino 2009a, 54.)

Opinnäytetyöni aihe lähti henkilökohtaisesta kiinnostuksesta lastensuojeluun. Lieksan paikallisissa lehdissä oli viime aikoina uutisoitu paljon lastensuojelun muuttuneesta tilanteesta ja asiakasmäärien kasvusta, joten aihe kiinnosti minua myös ajankohtaisuutensa vuoksi. Työssäni tutkin lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokemuksia palveluiden toimivuudesta Lieksassa sekä näiden palveluiden osuutta asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuneisiin muutoksiin. Varsinkin nyt, kun lastensuojelun asiakasmäärät ovat kasvaneet myös Lieksassa, on työntekijöiden tärkeää saada tietoa asiakkaiden kokemuksista työn kehittämistä varten. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi Lieksan kaupunki. Opinnäytetyöni toteutin kvalitatiivisena tutkimuksena.

Liekka on väestöllisesti pieni, noin 13 000 asukkaan kaupunki Itä-Suomen läänissä Pohjois-Karjalassa. Maantieteellisesti Lieksa on laaja, sen pinta-ala on noin 4 000 km² ja se koostuu useista pienemmistä kylistä, joten väestö on levinnyt haja-asutusalueelle. (Lieksan kaupunki 2011a.) Kuten monessa muussakin kaupungissa, myös Lieksassa useat sosiaaliset ongelmat johtavat lastensuojeluun. Sijaishuollossa huostaan otettuina lapsia on tällä hetkellä noin 42, yhteensä syyskuun lopussa 2011 lastensuojelun asiakkaana oli noin 160 lasta. (Mölsä 2011.) Huostaanottoja tehdään vuosittain noin kymmenen, mikä on huomattavasti enemmän kuin aiemmin ja määrä on edelleen kasvussa. Esimerkiksi Lieksassa vuonna 2000 kodin ulkopuolelle sijoitet-

tuja 0–20-vuotiaita oli 1,3 % samanikäisestä väestöstä. Vuonna 2010 vastaava luku oli 2,6 %. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2012a.)

Viime aikoina lastensuojelun asiakkaita on Lieksassa ollut yhä enemmän. Tämä johtuu osittain siitä, etteivät olemassa olevat palvelut välttämättä pysy kehityksen mukana ja mahdollisia ongelmia on hankalaa huomata ajoissa (Lieksan lasten ja nuorten hyvinvointiohjelma). Vuoden 2000 aikana 0–20-vuotiaita on Lieksassa ollut lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä 0,7 % samanikäisestä väestöstä, kun vastaava luku vuonna 2010 on jo 3,3 % (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2012b).

Tutkimuksen ansiosta työntekijät saavat arvokasta tietoa työstään ja varsinkin asiakkaiden kokemuksista. Tutkimuksen jälkeen voidaan keskittyä niihin asioihin, joista asiakkaat ovat kokeneet olevan hyötyä asiakkuuden aikana sekä mahdollisesti kiinnittää myös enemmän huomiota niihin asioihin, jotka vaativat kehittämistä. Jatkokäyttöön tarkoitetun lomakkeen suunnittelusta ja laatimisesta oli hyötyä myös tulevien asiakkaiden kannalta, eikä ainoastaan heille, jotka olivat asiakkaina opinnäytetyön tekemisen aikana.

Opinnäytetyölläni pyrin lisäämään Lieksan kaupungin sosiaalitoimen työntekijöiden tietoisuutta lastensuojelun avohuollon palveluiden toimivuudesta, asiakkaiden kokemuksista sekä mahdollisista asiakkailta tulevista kehitysideoista. Tarkoituksena oli myös tuottaa kyselylomake (liite 1) kaupungille myöhempää käyttöä varten niin, että työntekijät voivat jatkossa kerätä lomakkeen avulla tietoa asiakkaiden kokemuksista. Kyselylomakkeen kokosin teemahaastatteluista saamani aineiston pohjalta.

2 AVAINSANAT JA AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Opinnäytetyöni tietoperusta pohjautuu opinnäytetyöni aiheesta nousseisiin keskeisiin käsitteisiin, joita ovat lastensuojelun avohuolto, perhetyö, asiakaslähtöisyys ja osallisuus. Asiakaslähtöisyys ja osallisuus nousivat siitä, että opinnäytetyöni toimeksiantaja painotti asiakkaiden kokemuksellisuuden tutkimista. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö kuuluvat olennaisena osana työni tietoperustaan, sillä koko opinnäytetyöni aihe pohjautuu niihin.

Lastensuojelun avohuollon perhetyötä ja asiakkaiden kokemuksia siitä on tutkittu paljon. Aihetta on tutkittu niin lasten, vanhempien, perheiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Samankaltaisia töitä on siis jo olemassa ja tutustuin niihin omaa työtä tehdessäni. Nämä aiemmat opinnäytetyöt on myös tehty kaupunkikohtaisesti niin, että on selvitetty tietyn kaupungin tai tietyn lastensuojeluyksikön toteuttamaa perhetyötä. Lieksaan vastaavaa työtä ei ole tehty, joten tarve tutkimukselle oli olemassa.

Esimerkiksi Pirkko Pesio on selvittänyt opinnäytetyössään lasten mielipiteitä lastensuojelun perhetyöstä Jyväskylässä. Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena ja haastattelut on suoritettu kyselylomakkeilla. Tutkimustulosten mukaan valtaosa lapsista ei ymmärtänyt, miksi heidän perhettään tuettiin perhetyöllä. Tuen aloittamisen jälkeen lapset kokivat olevansa onnellisempia, asiat olivat muuttuneet paremmiksi ja esimerkiksi riidat kotona olivat vähentyneet. (Pesio 2010, 25–33.)

Hanna Aalto on tutkinut opinnäytetyössään Laitilan kaupungin lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä. Tämä tutkimus oli laadullinen ja aineistonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Tutkimustulosten mukaan asiakasperheet olivat tyytyväisiä perhetyöhön ja perhetyön avulla vastaajien elämäntilanteissa oli saatu aikaan positiivisia muutoksia. (Aalto 2012, 29–33.)

Myös Jaana Pietinhuhdan tekemä opinnäytetyö käsittelee Porin lastensuojelun perhetyön yksikön asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä. Työ on kvalitatiivinen tutkimus ja se on toteutettu puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Myös näiden tutkimustulosten mukaan perhetyöstä koettiin olleen apua elämäntilanteiden selvittelyssä ja vaikeiden asioiden järjestelemissä. (Pietinhuhta 2008, 37–39.)

2.1 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelun käsitettä on hankala määritellä tarkasti, sillä se on monitahoinen ja pitää sisällään laajoja kokonaisuuksia. Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen terveys sekä oikeus tasapainoiseen kasvuun ja kehitykseen. Ensisijainen vastuu tästä on lapsen huoltajilla. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, § 2.) Lastensuojelun tulee olla perhekeskeistä ja lapsilähtöistä niin, että huoltajia tuetaan heidän kasvatustehtävässään kunnioittamalla heidän ensisijaista vastuutaan sekä yksityisyyttään. Lastensuojelun tulee kunnioittaa lapsen oikeuksia ja ratkaisujen tulee olla lapsen edun mukaisia. (Bardy 2009, 41–42.) Lähtökohtana on aina lapsen etu, johon myös Yhdistyneiden Kansakuntien tekemä lasten oikeuksien yleissopimus velvoittaa (Unicef 2009).

Lapsen asema ja lapsen oikeudet ovat vaihdelleet paljon eri aikakausina, samoin suhtautuminen lastensuojeluun. Lastensuojelussa pyritään aina toimimaan pienimmän puuttumisen periaatteella, joten avohuollon tukitoimien merkitys korostuu. Avohuollon asiakkuutta lapsi tarvitsee silloin, kun hänen terveytensä ja kehityksensä on vaarantunut niin paljon, etteivät kunnan peruspalvelut enää riitä lapsen ja hänen perheensä auttamiseen. Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia ja niillä pyritään turvaamaan lapsen tasapainoinen kasvu ja kehitys. Viimesijainen keino lapsen suojelemiseksi on huostaanotto. (Heino 2009b, 198.)

Heinon tekemän paikallistutkimuksen mukaan (2007) lapset ja heidän perheensä, jotka lastensuojelun asiakkaaksi tulevat, ovat yleensä jo valmiiksi jonkin muun perus- tai erityispalvelun piirissä. Näitä ovat esimerkiksi sosiaalitoimi, terveydenhuolto, psykiatria, oppilashuolto sekä poliisi. Lisääntyneet asiakasmäärät lastensuojelussa ovat useiden tekijöiden yhteistulos ja siihen vaikuttaa esimerkiksi maan taloustilanteen muutokset sekä kuntien palvelurakenteen muutokset. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus ja ylikuormitus sekä henkilökunnan riittämättömyys ovat syitä, jotka ovat vaikuttaneet nykytilanteen syntyyn. Myös varhaisen puuttumisen lisääntyminen, yhteistyömenetelmien kehittäminen sekä uusi lastensuojelulaki ovat vaikuttaneet siihen, että asiakasmäärät ovat lisääntyneet. (Heino 2009b, 199–200.)

1990-luvulta lähtien lastensuojelun avohuollon piirissä olevien lasten määrä on yli kaksinkertaistunut. Kehitykseen vaikuttaa esimerkiksi se, että nykyisin lastensuojelun piiriin tulee enemmän uusia asiakkaita kuin asiakkuuksia päätetään. Avohuollon merkitys on korostunut ja avohuollon puolelle tulevien uusien asiakkaiden määrä on kasvanut vuosittain. Vielä vuosituhaten alussa pääpaino lastensuojelun avohuollossa oli sosiaalityön puolella. Viime vuosina avohuollon lastensuojelutyö on keskittynyt lähinnä perhetyön puolelle, mihin osaltaan vaikuttaa kokeneiden ja pätevien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden väheneminen. (Heino 2009b, 199.)

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti, mikä lisää avohuollon tukitoimien merkitystä. Avohuollon tukitoimia on käytettävä silloin, kun se vaan on mahdollista, ellei lapsen etu vaadi muita toimenpiteitä. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, § 4.) Kuntien tulisi siis panostaa ennaltaehkäisevän lastensuojelun ja avohuollon kehittämiseen, sillä lapsen edun mukaista on puuttua ongelmiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Lisäksi ennaltaehkäisevällä työllä saadaan aikaan myös taloudellisia säästöjä verrattuna lastensuojelun korjaaviin toimenpiteisiin. Lieksan varhaiskasvatus- ja koulutuslautakunnan mukaan lastensuojelun avohuollon tukitoimien sijoitusten tarve on kasvussa, minkä johdosta lastensuojelun suunnitelmassa on nostettu ennaltaehkäisevien palveluiden tukeminen yhdeksi kehittämistavoitteeksi (Varhaiskasvatus- ja koulutuslautakunta 2010).

Heinon (2007) tekemän tutkimuksen mukaan syyt lastensuojelun avohuollon asiakkuuden takana ovat moninaiset. Vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus, kyvyttömyys, avuttomuus sekä riittämätön vanhemmuus ovat syitä, jotka saattavat johtaa lastensuojelun asiakkuuteen. Lisäksi usein taustalla on perheristiriitoja tai vanhempien eriasteisia mielenterveysongelmia. Myös vanhempien tai lasten päihteidenkäyttö, koulunkäyntiongelmien tai lapsen hoidon laiminlyönti voivat johtaa lastensuojelun asiakkuuteen. Tutkimuksen mukaan arkisesta selviytymisestä johtuvat taloudelliset ongelmat sekä vanhempien päihteidenkäyttöön liittyvä rikollisuus olivat lähinnä avohuollon piiriin tulleiden asiakkaiden taustalla. (Heino 2009, 208–209b.)

Huono-osaisuuden indikaattorina käytetään usein lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten ja nuorten määrää. Luvut kertovat huono-osaisuuden kasautumisesta ja hyvinvoinnin eroista. Lisäksi siitä näkee viitteitä syrjäytymisvaarassa olevien lasten määrästä sekä kunnan muiden palveluiden tilasta. Lastensuojelun avohuollon piirissä olevien lasten kasvu ja kehitys on jo vaarantunut, eli peruspalvelut eivät ole olleet riittäviä lapsen ja hänen perheensä tukemiseen. Kasvava lastensuojelun avohuollon tarve antaa viitteitä myös kuntien palveluiden riittävyydestä. (Heino 2009b, 211.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimia ovat esimerkiksi tukihenkilö, jonka tehtävänä on auttaa ja tukea lasta, olla lapselle luotettavana aikuisena. Lapsi voi myös saada tukiperheen, jonka luona hän voi viettää viikonloppuja. Avohuollon tukitoimiin kuuluvat myös terapia lapselle, vanhemmille tai koko perheelle sekä vertaisryhmät. Lapsi tai koko perhe voidaan myös sijoittaa joksikin aikaa lastensuojelulaitokseen avohuollon tukitoimena. Perhetyö on yksi keskeisimmistä avohuollon tukitoimista. (Ensi- ja turvakotien liitto ry, 2011.) Tässä opinnäytetyössä keskityn lastensuojelun avohuollon tukitoimista perhetyöhön.

2.2 Lastensuojelun perhetyö

Perhetyön alkuvaiheet ulottuvat sodan jälkeiseen aikaan, jolloin Mannerheimin lastensuojeluliitto alkoi kouluttaa kodinhoitajia. Kodinhoitajien tehtävänä oli auttaa ja tukea köyhiä, monilapsisten perheiden äitejä lasten ja kodin hoitamisessa. Nykyinen perhetyö alkoi kuitenkin muotoutua tarkemmin 1970-luvulla, jolloin Mannerheimin lastensuojeluliitto ja sosiaalivaltio käynnistivät tehostetun perhetyön kokeilun. Kodinhoitajien työ alkoi muuttua perheiden kanssa keskusteluksi ja vanhemmuuden tukemiseksi, jolloin kodinhoidolliset työt jäivät taka-alalle. Toinen perhetyön muotoutumiseen vaikuttanut asia oli lastensuojelun laitosrakenteiden muutos 1980- ja 1990-lukujen vaihteessa. Tällöin lastensuojelulaitoksista käsin alettiin tehdä enemmän avohuoltoon painottuvaa lastensuojelutyötä, jota työntekijät kutsuivat perhetyöksi. (Reijonen 2005, 8–9.)

Lähtökohtana perhetyössä ovat tarpeet, jotka nousevat perheiden elämästä. Ne voivat liittyä erilaisiin ongelmiin, joita perheen sisällä on muodostunut. Näitä ovat esimerkiksi lasten kehitykseen ja kasvatukseen liittyvät ongelmat sekä vakaiden elinolojen järjestämiseen liittyvät hankaluudet. Lisäksi perhetyötä tarvitaan vanhemmuuden tukemisessa sekä perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämisessä. Laajalaisuutensa vuoksi perhetyötä on hankala määritellä tarkasti. Voidaan katsoa, että perhetyö käsittää kaiken perheiden parissa tehtävän työn, joka on suunnitelmallista ja jolla on selkeät tavoitteet. Perhetyössä puututaan perheen sisäisiin asioihin ja pyritään tietoisesti vaikuttamaan perheen elämään. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27–29.)

Lastensuojelussa perhetyö on ottanut paikkansa sosiaalityön ammattina. Laajalaisuutensa vuoksi se edellyttää työntekijältä laajaa osaamista ja tietämystä erilaisista työmenetelmistä sekä asiakasprosessista. Lastensuojelun perhetyössä olennaista on myös moniammatillinen yhteistyö, sillä perhetyötä tarvitaan esimerkiksi päiväkodeissa ja kouluissa. Työn tavoitteena on lastensuojelun lainsäädännön mukaisesti edistää perheen hyvinvointia tukemalla perhettä arjessa ja kasvatustehtävissä. Perhetyön keskipisteenä on perhe ja työn tavoitteena on lisätä erityisesti lasten hyvinvointia. (Reijonen 2005, 10–14.)

Perhetyö lastensuojelussa on joko ennalta ehkäisevää työtä, kriisivaiheen perhetyötä tai korjaavaa lastensuojelun tukitoimintaa. Ehkäisevässä perhetyössä korostuu varhaisen puuttumisen näkökulma. Kriisivaiheen perhetyössä pyritään puuttumaan yleensä pitkään jatkuneisiin ongelmiin perheen sisällä, joita voivat olla muun muassa erilaiset kriisit, kuten työttömyys tai kuolema. Tällöin tilanne vaatii ulkopuolista apua ja pysäyttämistä, ettei tilanne pääse kriisiytymään. Korjaavassa perhetyössä tilanne on jo kriisiytynyt ja perhetyön tarkoituksena on korjata tilannetta. (Rönkkö & Rytönen 2010, 29.)

Ehkäisevässä perhetyössä painopiste on ylläpitää ja lisätä perheen hyvinvointia sekä ehkäistä perhetilanteen vaikeutumista entisestään. Ehkäisevään perhetyöhön kuuluu neuvonnan ja opastuksen antaminen sekä erilaiset tukimuodot, joilla pyritään tunnistamaan mahdollisia olemassa olevia sekä alkavia ongelmia perheen sisällä. Hyvinvointia ja arjen sujumista pyritään lisäämään ja ylläpitämään erilaisten palveluiden avulla. Työllä etsitään perheiden voimavaroja ja luodaan toimintatapoja, joiden tarkoitus on lisätä perheiden toimintavalmiuksia. (Rönkkö & Rytönen 2010, 32–33.)

Erilaisissa perheen kriisivaiheissa perhetyötä voidaan tarjota tukemaan perheen selviytymistä. Kriisivaiheille tyypillistä on perheen toimintakyvyn lamaantuminen, jolloin ulkopuolisen tuen tarve korostuu. Tuki voi olla yksilöllistä tai koko perheelle annettavaa, usein myös molempia. Kriisivaiheen perhetyön tarkoitus on auttaa perhe sopeutumaan muuttuneeseen tilanteeseen ja palauttaa perheen arki takaisin toimintakykyiseksi. Kriisivaiheille tyypillistä on se, etteivät perheenjäsenet itse välttämättä tiedosta tuen tarvetta. Tällöin ulkopuolisen näkemyksen antaminen on tärkeää perheen arjen sujumisen palauttamiseksi. (Rönkkö & Rytönen 2010, 33–34.)

Korjaavaa perhetyötä kutsutaan joskus myös kuntouttavaksi perhetyöksi. Sen tarkoitus on tukea ja kuntouttaa lapsiperheitä vaikeissa elämäntilanteissa. Yleensä korjaavaa perhetyötä tarvitaan silloin, kun ongelmat ovat olleet olemassa jo kauan aikaa ja ongelmat ovat senlaatuksia, että ne vaarantavat perheenjäsenten turvallisuuden ja hyvinvoinnin. Tällöin tilanne edellyttää työntekijöiden aktiivista puuttumista perheen elämään. Tämä voi olla esimerkiksi perheen tilanteen arviointia, haitallisen elämäntilanteen pysäyttämistä tai tilanteeseen puuttumista erilaisin avohuollon tukimuodoin. Korjaava perhetyö edellyttää lastensuojelun asiakkuutta, jolloin työntekijät puuttuvat asiaan lastensuojelulain mukaisesti. (Rönkkö & Rytönen 2010, 34–35.)

Perhetyöllä pyritään vastaamaan kahteen tehtävään, joita ovat lapsen edun turvaaminen sekä perheiden tukeminen. Perhetyön on oltava muutakin kuin vanhempien tukemista, että lapsen etu voitaisiin turvata. Moniammatillinen yhteistyö eri alojen ammattilaisten kanssa on tärkeää kokonaisuuden kannalta. Perhetyön alkaessa olennaista on selvittää perheen ongelmat ja tarpeet sekä voimavarat. Myös konkreettisten tavoitteiden asettaminen jo alkuvaiheessa on tärkeää työn tulosten tarkastelemiseksi. Tavoitteilla tulee tähdätä siihen, että perhe selviytyisi itsenäisesti ilman ulkopuolelta tulevia tukitoimia. (Reijonen 2005, 40–41.)

Perhetyön lähtökohtana on työskentely kaikkien perheenjäsenten kanssa. Jos perheessä on ongelmia, ei pelkästään yksilöllisestä tuesta ole apua. Perheen sisäinen kulttuuri ja toimintatavat liittyvät myös yksilön ongelmiin monin tavoin. Perhetyö on työtä, jota tehdään lähellä perheiden arkielämää ja sitä tehdään usein asiakkaiden kotona. Sen muotoja ovat perhetapaamiset, kotikäynnit, keskustelut sekä perhekuntoutus. Keskeisin työväline perhetyössä on vuorovaikutus sekä eri perheenjäsenten välillä että myös työntekijän ja perheen välillä. Käytettävät työmenetelmät valitaan tilanteen ja asetettujen tavoitteiden mukaan. (Rönkkö & Rytönen 2010, 38–42.)

Laaja-alaisuutensa vuoksi perhetyöhön liittyy paljon haasteita, joista ehkä keskeisin on ennakoimattomuus sekä ennalta-arvaamattomuus tuettavien perheiden elämäntilanteissa. Yksittäisten toimenpiteiden vaikutusta asiakkaiden elämään on vaikeaa havaita ja perhetyöllä saavutetut tulokset näkyvät usein vasta viipeellä. (Uusimäki 2005, 40–41.) Kuten monessa muussakin sosiaalialan palvelussa, myös perhetyössä perheiden tuen tarve kasvaa yleensä erilaisissa muutostilanteissa. Myös positiiviset muutokset, kuten lapsen syntymä, saattavat laukaista ongelmia, joita ei välttämättä edes huomaa silloin, kun asiat sujuvat normaalisti. (Pohjola 2005, 48.) Työn tehtävänä onkin luoda asiakkaille uskoa ja luottamusta tulevaisuuteen ja vastoinikäymisten voittamiseen, joten jo pienillä toimenpiteillä voi olla vaikutusta perheiden hyvinvoinnin lisäämiseen (Uusimäki 2005, 40–41).

2.3 Lieksan kaupungin lastensuojelun perhetyö

Lastensuojelun perhetyö kuuluu kunnan sosiaalipalveluihin, joiden tavoitteena on edistää kuntalaisten hyvinvointia, ehkäistä ongelmia sekä järjestää palveluita, joita kuntalaiset tarvitsevat. Yksi sosiaalipalveluiden alue on lapsiperheiden elämänhallinnan tukeminen, johon perhetyöllä tähdätään. (Lieksan kaupunki 2011b.) Lieksassa toimii perheneuvola, jonka tehtävänä on tutkia ja hoitaa lasten kasvuun ja kehitykseen liittyviä ongelmia. Kysyntää on kuitenkin enemmän kuin tarjontaa, eikä apua yleensä saa ilman jonottamista. (Lieksan lasten ja nuorten hyvinvointiohjelma.)

Lieksassa lastensuojelun avohuollon puolella työskentelee tällä hetkellä kolme perhetyöntekijää. Perhetyön puolella työskentelee myös yksi vastaava ohjaaja. Lisäksi lastensuojelussa työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää sekä lastenvalvoja, joka toimii samalla myös johtavana sosiaalityöntekijänä. (Lieksan kaupunki 2010.)

Lieksassa lastensuojelun avohuollon perhetyötä toteutetaan järjestämällä tapaamisia asiakkaiden koteihin tai sosiaalitoimistolle. Kuten perhetyössä yleensä, myös Lieksassa pyritään selvittämään asiakkaiden voimavarat sekä antamaan perheelle sen tarvitsemaa tukea. Tarkoituksena on ennaltaehkäisevällä työllä ehkäistä laitossijoituksia sekä poistaa ongelmia niin, että perheen arki saataisiin sujumaan. Lisäksi perhetyöntekijöiden työhön kuuluu lastensuojelutarpeen arviointien tekeminen sosiaalityöntekijän työparina. (Lieksan lasten ja nuorten hyvinvointiohjelma.)

Perhetyöhön kuuluu perheen tilanteen ja tuen tarpeen selvitys ja arviointi. Työskentely perustuu suunnitelmallisuuteen ja työllä on aina tavoitteet. Lieksassa perhetyön tavoitteena on ohjata ja tukea perhettä niin, että itsenäinen elämänhallinta olisi mahdollista. Perhettä ohjataan ja neuvotaan löytämään perheen sisäiset voimavarat sekä tukiverkostot. Perhetyön avulla myös tuetaan asiakkaita toimintatapojen muutoksessa niin, että arki saataisiin toimivaksi ja hyväksi. (Lieksan kaupunki 2013.)

2.4 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan toimintaa, jossa asiakas on toiminnan kohteena ja lähtökohtana, ei sivusta seuraajan roolissa. Jokaisella tulisi olla oikeus laadukkaaseen ja hyvään palveluun niin, että toiminta lähtee asiakkaan omista tarpeista. Sen lisäksi, että asiakslähtöinen toiminta on asiakkaan kannalta laadukasta ja antaa hänelle osallisuuden kokemuksia, siitä voi olla hyötyä myös palveluiden tuottajalle. Kun toiminta lähtee asiakkaan tarpeista, voidaan keskittyä olennaiseen ja käyttää palveluiden resursseja tehokkaasti hyödyksi. (Heinonen & Vuokko 1997, 130–132.)

Asiakslähtöisyyden toteutumiseksi on tärkeää tuntea asiakkaiden tarpeet ja heidän voimavaransa. Kun asiakkaita kuunnellaan ja heidän tarpeensa huomioidaan, on palveluita mahdollista lähteä muokkaamaan asiakkaan tarpeisiin sopiviksi. Asiakslähtöisyyteen liittyy olennaisesti asiakkaan osallisuus, mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin. (Heinonen & Vuokko 1997, 147–149.) Lastensuojelun palveluissa asiakslähtöisyys näkyy esimerkiksi siinä, että perheen ongelmat ja voimavarat selvitetään. Tämän jälkeen on helpompaa lähteä suunnittelemaan, millaisia palveluita perhe tuekseen tarvitsee.

Sosiaali- ja terveystoimessa asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että asiakkaiden toiveita ja tarpeita kuunnellaan. Asiakslähtöisyydessä asiakkaalle tiedotetaan hänen oikeuksistaan ja pyritään lisäämään niitä. Kaikki perheenjäsenet on huomioitava ja kunnioitettava heidän mielipidettään. Perhetyössä asiakslähtöinen toiminta tukee perheen omaa valinnanvapautta ja päätösvaltaa. Asiakslähtöisyyden tunnuspiirteitä ovat asiakkaan kunnioittaminen sekä avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus asiakkaan ja työntekijän välillä. Jokaisen perheenjäsenen oma tarina ja siihen liittyvät ainutlaatuiset kokemukset on huomioitava. Tärkeää on myös perhetyön kokonaisvaltaisuus ja perheenjäsenien valinnanmahdollisuudet. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistämö & Virolainen 2007, 18.)

Lastensuojelun avohuollon perhetyössä asiakaslähtöisyyteen vaikuttavat samat asiat, kuin sosiaalialan palveluissa yleensäkin. Palveluilla pyritään vahvistamaan asiakkaan elämänhallintaa niin, että tuen tarve poistuu. Tämän vuoksi on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota siihen, että palvelut kohdennetaan asiakkaille oikeaan aikaan ja hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja. Asiakkaan on oltava myös motivoitunut avun saamiseen. Kun hän tuntee tarvitsevansa apua, palveluista on eniten hyötyä. Liian aikaisin annettu tuki passivoi asiakasta, vähentää omatoimisuutta ja synnyttää mahdollisesti riippuvuussuhteen työntekijään. Ratkaisut tulisi aina etsiä asiakkaalle yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. (Holma, Lempinen & Outinen 1994, 31.)

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat samankaltaisia käsitteitä ja yleensä niillä tarkoitetaan samaa asiaa. Halutaan toimia asiakkaan ehdoilla, ajatella asiakasta sekä huomioida hänen tarpeensa ja toiveensa. Käsitteiden välillä on kuitenkin olemassa pieniä eroja ja asiakaskeskeinen toiminta on vähemmän vaativaa ja pinnallisempaa kuin asiakaslähtöinen toiminta. Asiakaskeskeisyydelle olennaista on päähuomion kiinnittäminen asiakkaan näkökulmaan. Silti asiakas voi jäädä ulkopuoliseksi niin, että työntekijät ajattelevat asiakkaan puolesta sen sijaan, että ottaisivat asiakkaan näemyksen oikeasti huomioon. (Holma, Lempinen & Outinen 1994, 36–37.)

Asiakaslähtöisyydessä sekä asiakkaan että työntekijän tulisi olla subjektiivisia. Perhetyön tavoitteiden on lähdettävä asiakkaan tuen tarpeesta ja oltava siihen sopivia. Tavoitteiden laatiminen ja niiden onnistumisen arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Vaikka asiakaslähtöisyyteen liittyy tasavertaisuus ja työntekijän auktoriteettiaseman väheneminen, ammatillisuuteen kuuluu silti työntekijäroolin muistaminen. Joskus lapselta tai vanhemmalta on vaadittava jotain, vaikka he haluaisivatkin toimia eri tavalla. Vaatiminen ei välttämättä vähennä perhetyön asiakaslähtöisyyttä. Työntekijän on kuitenkin osattava perustella asiakkaalle, miksi hän vaatii tiettyjä asioita. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 31–32.)

Asiakaslähtöisyyteen liittyvä tasavertaisuus työntekijän ja asiakkaan välillä voidaan katsoa eräänlaiseksi työkumppanuudeksi. Yhteinen tavoite sitoo työntekijän ja perheen yhteen, ja tavoitteen toteutuminen vaatii yhteistyötä. Asiakaslähtöisyydessä vastuu ja päätösvalta omasta elämästä pysyvät asiakkaalla. On kuitenkin huomioitava asiakkaan ikä ja kyky ottaa vastuuta ja tehdä päätöksiä. Vastuun ottaminen ja päätösvalan käyttäminen on asiakkaalle mahdollista, jos hän saa asioiden hoitamiseen tukea perhetyöntekijältä. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 34.)

Tiedottaminen on tärkeää asiakaslähtöisyydessä, asiakkaan tietämättömyyttä ei saa käyttää hyödyksi. Toiminnan on oltava ystävällistä ja rutiininomaisuutta tulee välttää. Työntekijän aito kiinnostus ja luotettavuus ovat tärkeitä, asiakkaalle ei saa antaa turhia lupauksia ja sovituista asioista tulee pitää kiinni. Lopuksi asiakkaalla on oltava mahdollisuus vaikuttaa toimintaan antamalla palautetta. (Holma, Lempinen & Outinen 1994, 37.)

2.5 Osallisuus

Osallisuutta on vaikeaa määritellä tarkasti, mutta yleisesti ottaen osallisuudella tarkoitetaan yhteisöön liittymistä, siihen kuulumista sekä siinä vaikuttamista. Osallisuus ei voi rakentua yksin, vaan se on vuorovaikutteista toimintaa, joka toteutuakseen edellyttää yhteisöltä siihen kuuluvien jäsenten huomioon ottamista sekä sen jäseniltä aktiivista mukana olemista. Osallisuudella tarkoitetaan myös oikeutta saada itseään koskevista asioista tietoa sekä oikeutta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ilmaisemalla niistä oma mielipiteensä. Kokemus osallisuudesta on tärkeää identiteetin kehittymisen kannalta. (Oranen 2008, 7–9.) Pohjimmiltaan ihminen on sosiaalinen ja tarvitsee yhteisöllisyyttä, tunnetta siitä että kuuluu johonkin joukkoon ja on hyväksytty (Mäkelä 2011, 20).

Ihmisen osallisuus omaan elämään on tärkeää hyvinvoinnin kannalta ja osattomuuden kokemukset voivat johtaa monenlaisiin ongelmiin. Psykkinen pahoinvointi on usein seurausta osattomuudesta ja se näkyy monin tavoin, esimerkiksi itsestä vieraantumisenä, haasteiden edessä lamaantumisenä sekä yhteisöstä eristäytymisenä. Nämä taas voivat johtaa yksinäisyyden kokemuksiin sekä tunteeseen siitä, että on merkityksetön. Kaikki nämä ovat asioita, joiden kokeminen voi horjuttaa mielenterveyttä. Vastaavasti kokemus muutosten aikaansaamisen mahdollisuudesta, kokemus yhteydestä omaan itseen sekä varmuus siitä, että kuuluu joukkoon, ovat asioita jotka toimivat mielenterveyden tukena ja sen vahvistajana. (Mäkelä 2011, 14.)

Osallisuuteen liittyy vahvasti asiakkaan itsemääräämisoikeus. Sosiaalihuollon asiakaslaki velvoittaa työntekijöitä ottamaan asiakkaan toivomukset ja mielipide ensisijaisesti huomioon sekä kunnioittamaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalle on annettava myös mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen itseään koskevien palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

Osallisuus linkittyy vahvasti asiakaslähtöisyyteen ja osallisuudessa tärkeää on asiakkaan aktiivinen osallistuminen asiakasprosessin aikana. Asiakkaalle on annettava aikaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa asioiden kulkuun, palveluihin sekä päätöksentekoon. Tärkeää on asiakkaiden kuunteleminen, yksilöllinen kohtelu sekä vastavuoroinen kunnioitus. Lastensuojelussa esimerkiksi palvelusuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa lisää asiakkaan osallisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa. Myös asiakaspalaute on tärkeää osallisuuden kannalta. Asiakkaan kuuleminen ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita osallisuuden toteutumista, sillä esimerkiksi palvelurakenteen muutokset, joilla pyritään toiminnan tehostamiseen, syrjäyttävät usein asiakkaan mielipiteen. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry 2011, 25–26.)

Osallisuus liittyy myös sosiaalialan eettisiin periaatteisiin. Niiden mukaan asiakkaalla on osallistumisoikeus, jonka mukaan työntekijöiden on pyrittävä lisäämään asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa heidän omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin. Etsimällä ja vahvistamalla asiakkaan ja hänen yhteisönsä vahvuuksia voidaan parantaa hänen vaikutusmahdollisuuksiaan yhteiskunnan jäsenenä. Keskeistä osallisuudessa on vastavuoraisuus työntekijöiden ja asiakkaan välillä. Yhdessä tekeminen on tehokas osallistamisen keino, mikä näkyy esimerkiksi siinä, että tavoitteet tulisi laatia yhdessä asiakkaan kanssa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 49–51.)

Asiakkaan tulisi olla toiminnan subjekti, jonka toteutumiseksi osallisuus on ensiarvoisen tärkeää. Perheen osallisuutta tukee perheenjäsenten oikeus valita, mitä palveluita he tarpeisiinsa haluavat. Asiakkaille on siis annettava tietoa ja mahdollisuuksia, joista he saavat valita mieleisensä. Myös vanhempien eriävät mielipiteet on huomioitava ja annettava molemmilla mahdollisuus osallistua asiakasprosessiin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 52.)

Osallistuminen ja osallisuus ovat samankaltaisia käsitteitä, jotka menevät usein sekaisin. Yhteistä näille käsitteille on se, että kummassakin katsotaan asiakkaalla olevan keskeinen rooli oman tilanteensa määrittelyssä. Osallistumisesta voidaan puhua silloin, kun asiakas saa olla mukana kuulemassa ja suunnittelemassa omia asioitaan ja palveluitaan. Asiakas saattaa kuitenkin jäädä sivustaseuraajan rooliin ilman, että hänellä on todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa asioihin. Osallisuus sen sijaan edellyttää sitä, että asiakasta kuunnellaan ja hänen näkemyksensä ja ehdotuksensa todella otetaan huomioon asioista päätettäessä. Osallisuus vaatii siis asiakkaalta aktiivisuutta ja syvällisempää mukanaoloa kuin osallistuminen. (Pohjola 2010, 56–59.)

2.5.1 Lasten osallisuus lastensuojelussa

YK:n lasten oikeuksien sopimuksen mukaan tulee ottaa huomioon lapsen etu häntä koskevissa toiminnaissa. Lasten oikeuksien sopimus velvoittaa myös antamaan lapselle oikeuden ilmaista oma näkemyksensä häntä koskevissa asioissa sekä ottamaan tämä näkemys huomioon lapsen kehitystason ja iän mukaisesti. Lapsella on myös oikeus tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa. (Unicef 2009.)

Lasten osallisuus turvataan myös Suomen perustuslaissa (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 luku 2 § 6), jossa painotetaan lasten kohtelemista yksilöinä sekä lasten oikeutta vaikuttaa häntä koskevissa asioissa kehitystasonsa mukaisesti. Lisäksi lapsen edun toteutumisesta ja lapsen osallisuudesta on säädetty myös sosiaalihuollon asiakaslaissa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 10) sekä varsinkin lastensuojelulaissa (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417), jossa lasten osallisuutta painotetaan koko lastensuojeluprosessin aikana.

Lasten kuuleminen ja osallisuus heitä koskevissa asioissa on tärkeää juuri siksi, että voitaisiin taata lapsen edun toteutuminen. Kun lapsen osallisuus turvataan, työntekijät saavat välineitä ymmärtää lasten kokemuksia sekä heidän ajatuksiaan. (Oranen 2008, 16.) Lisäksi lasten osallisuudella on merkitystä palveluiden kehittämisessä; asiat, jotka tuntuvat lapsille tärkeiltä saattavat aikuisten mielestä vaikuttaa pieniltä tai vähäpätöisiltä. Lapsille niillä voi kuitenkin olla suuri merkitys ja parhaiten tietoa lasten kokemuksista ja tarpeista saa kysymällä heidän omaa mielipidettään. (Aula 2011, 33–34.)

Lapsen osallisuutta tuetaan esimerkiksi sillä, että selvitetään kaikkien perheeseen kuuluvien lasten mielipide riippumatta siitä, minkä ikäisiä he ovat. Mielipidettä selvittäessä on otettava huomioon lapsen kehitystaso sekä ikä. Tärkeää on huolehtia siitä, että lapsi ymmärtää mistä on kyse; hänelle tulee selvittää se, miksi hänen mielipidettään tarvitaan. Lapselle on annettava riittävästi apua ja tukea mielipiteensä ja ajatustensa ilmaisuun. Myös lapselle on annettava mahdollisuus saada erilaisia palveluja sekä tarvittaessa vastustaa päätöksiä, jotka koskevat häntä itseään. (Rönkkö & Rytönen 2010, 52.)

2.5.2 Vanhempien osallisuus lastensuojelussa

Lapsille onnistunut lastensuojelutyö merkitsee yleensä turvallisia kasvuolosuhteita, aikuiset taas kaipaavat arkensa sujumiseksi taitoa ottaa vastuuta asioista sekä kykyä myös kantaa vastuunsa lasten kasvuolosuhteiden turvaamiseksi. Vanhempien osallisuus lastensuojelussa muodostuu erilaisista asioista kuin lapsilla. Luottamus työntekijän ja vanhemman välillä on välttämätöntä, jotta asiakassuhteella päästäisiin toivottuihin tuloksiin. Vanhemmille tärkeää on myös kunnioitus ja tunne siitä, että he voivat luottaa työntekijöihin sekä pyytää heiltä apua ongelmiinsa. (Ritala-Koskinen 2003, 114–116.)

Vanhempien osallisuuden kokemuksiin vaikuttaa myös se, annetaanko heille mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Lastensuojelun asiakkuusprosessin aikana eteen saattaa tulla tilanteita, joissa vanhemmilla ei juuri ole valinnan varaa, esimerkiksi huostaanoton yhteydessä. Tällaiset tilanteet ovat haastavia työntekijän ja vanhemman väliselle luottamukselle. Vanhempien osallisuutta vahvistaa se, että he saavat vaikuttaa asioihin. Tämä lisää yleensä myös tunnetta siitä, että työntekijät kunnioittavat vanhempaa ja hänen mielipiteellään on merkitystä. (Ritala-Koskinen 2003, 116–117.)

Vanhemman ja työntekijän yhteinen tavoite on tärkeää vanhempien osallisuuden lisäämisessä. Jos lastensuojelun asiakkuus alkaa ulkopuolelta tulleesta lastensuojeluilmoituksesta eikä vanhemman omasta aloitteesta, yhteisten tavoitteiden löytyminen voi aluksi olla hankalaa. Mutta kun sekä vanhemmat että työntekijä ponnistelevat saman tavoitteen hyväksi, vanhemmat kokevat olevansa samalla puolella työntekijän kanssa, mikä vahvistaa vanhempien osallisuutta. Vanhempien valinnoilla ja omalla tahdolla on ratkaiseva merkitys lastensuojelun asiakkuuden etenemisessä, sillä työntekijä ei voi ottaa vastuuta vanhempien valinnoista. Siksi on tärkeää, että vanhempi ja työntekijä ovat samalla puolella eikä vanhemmat koe lastensuojelun työntekijöitä uhkana. (Ritala-Koskinen 2003, 117–121.)

Luottamuksellisen suhteen luomisessa tärkeää on se, että työntekijä hyväksyy vanhemmat sellaisina kuin he ovat eikä tuomitse heitä riippumatta siitä, millainen asiakasperheen tilanne on. Huomio tulisi kiinnittää vanhemmissa oleviin positiivisiin ja vanhemmuutta tukeviin piirteisiin sen sijaan, että puututtaisiin pelkästään heikkouksiin. Luottamuksellisen suhteen luominen vanhempiin voi kuitenkin olla haastavaa, sillä usein perhetyöntekijän on puututtava vanhempien tai vanhemman käyttäytymiseen. On tärkeää, että vanhemmat saadaan silloinkin vakuutettua siitä, ettei työntekijä toimi heitä vastaan, vaikka vaatii vanhempia muuttamaan käyttäytymistään. (Laitinen & Kemppainen 2010, 161–163.)

Vanhemmat ovat asiantuntijoita omien lastensa elämässä, eikä tätä tulisi unohtaa lastensuojelun asiakkuuden aikana. Vanhemmat ovat yleensä lasten elämässä pysyviä vaikuttajia, jotka viime kädessä tekevät lapsia koskevat päätökset. Lastensuojelun asiakkuuden aikana vanhemmat saattavat menettää tämän päätösvallan varsinkin huostaanoton yhteydessä. Avohuollon perhetyössä päätösvalta säilyy kuitenkin vanhemmilla tiettyynajaan asti, sillä käytännössä on tilanteita, joissa vanhempien on toimittava työntekijän ohjeen mukaan jos he haluavat välttää huostaanoton. Tästä huolimatta vanhemmille on aina annettava mahdollisuus oman mielipiteen ilmaisuun ja vaihtoehtoja on pyrittävä etsimään heidän kanssaan. (Rönkkö & Rytönen 2010, 52.)

2.5.3 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys Lieksassa

Lieksan kaupungin perhetyössä asiakaslähtöisyys on mukana toiminnassa. Työntekijät selvittävät yhdessä asiakkaiden kanssa heidän elämänsä ja arkeensa liittyviä haasteita ja ongelmia. Työn tarkoituksena on tukea asiakkaita tasapainoiseen elämänhallintaan ja itsenäiseen arkeen. (Lieksan kaupunki 2013.)

Palveluohjaus kuuluu olennaisena osana Lieksan perhetyöhön. Työntekijöiden tehtävänä on tukea ja auttaa perheitä. Heidän on myös tarvittaessa ohjattava asiakkaansa muun avun ja tuen piiriin jos tilanne sitä vaatii. Moniammatillinen yhteistyö liittyy vahvasti perhetyöhön ja yhteistyötä tehdään esimerkiksi perheneuvolan, päivähoidon ja psykiatrian vastaanoton kanssa. Asiakasperheet ovat mukana tässä yhteistyössä niin, että toiminta on asiakaslähtöistä ja asiakas saa itse olla osallisena. (Lieksan kaupunki 2013.)

Perhetyössä työntekijöiden tehtävänä on vanhemmuuden tukeminen lasten ja nuorten tasapainoisessa kehityksessä ja kasvatuksessa. Riittävän huolenpidon varmistaminen lapsille sekä esimerkiksi rajojen asettaminen ovat asioita, joissa perhetyö voi olla mukana tukemassa asiakkaita. Vanhempien lisäksi myös lasta ja nuorta tuetaan koulunkäynnissä, harrastuksissa sekä sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä. Myös perheen sisäisten vuorovaikutussuhteiden tukeminen kuuluu Lieksan perhetyöhön. (Lieksan kaupunki 2013.)

Asiakaslähtöisyys ja osallisuus ovat mukana Lieksan perhetyössä. Asiakkaat saavat itse olla mukana tilanteen selvityksessä sekä tuen tarpeen arvioinnissa. Myös perhetyön tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Palveluohjaus tapahtuu perheiden kanssa yhteistyössä niin, että perheet saavat olla mukana vaikuttamassa asioihinsa. Työssä otetaan perhe huomioon kokonaisvaltaisesti niin, että vanhempien lisäksi myös lapsen näkökulma huomioidaan ja nostetaan esiin. Asiakasperheellä ja työntekijöillä on yhteinen vastuu tavoitteiden toteutumisesta. (Lieksan kaupunki 2013.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöni tavoitteena oli saada tietoa siitä, mikä lastensuojelun avohuollon palveluissa oli asiakkaiden näkökulmasta toiminut hyvin ja mitä asioita voisi tulevaisuudessa kehittää. Tarkoitukseni oli tutkia sitä, toteutuuko asiakaslähtöisyys ja osallisuus Lieksan lastensuojelun perhetyössä. Lisäksi halusin selvittää sen, mitä muutosta vastaajien elämässä on asiakkuuden aikana tapahtunut ja onko ollut joitain tekijöitä, jotka ovat mahdollisesti estäneet muutoksen tapahtumisen.

Oli tärkeää tuottaa tietoa juuri siitä, kuinka asiakkaat ovat henkilökohtaisesti kokeneet palvelut. Tämän lisäksi tutkittaviksi kysymyksiksi nousi se, mitä muutosta asiakkaiden elämässä palveluiden aikana on tapahtunut sekä se, mistä asiakkaat kokevat muutoksen johtuneen ja mikä mahdollisesti on estänyt muutosta tapahtumasta.

Tutkimuskysymykseni olivat:

1. Toteutuuko asiakaslähtöisyys ja osallisuus Lieksan lastensuojelun perhetyössä?
2. Millaista muutosta asiakkaat kokevat elämässään tapahtuneen asiakkuuden aikana?
3. Onko jokin mahdollisesti estänyt muutoksen?

Näiden asioiden tutkiminen on tärkeää siksi, että asiakkaat saavat äänensä kuuluville ja saadaan selville, miten lastensuojelun perhetyö toimii Lieksassa. Lisäksi tärkeää on selvittää mitä muutosta asiakkuusprosessi on asiakkaiden elämään tuonut ja mitkä asiat ovat auttaneet muutoksessa. Myös mahdolliset estävät tekijät on tärkeää selvittää että niihin voidaan jatkossa kiinnittää enemmän huomiota ja perhetyötä voidaan kehittää toimivammaksi.

Tutkimukseni tuottaa työntekijöille hyödyllistä tietoa asiakkaiden kokemuksellisuudesta lastensuojelun avohuollon asiakkuuden aikana perhetyön osalta. Tavoitteena oli siis lisätä työntekijöiden tietoisuutta asiakkaiden kokemuksista heidän tekemästään työstä sekä samalla mahdollisesti lisätä asiakkaiden osallisuutta asiakasprosessin aikana.

Henkilökohtaisena tavoitteenani oli myös laajentaa omaa tietämystäni lastensuojelusta sekä lastensuojelun asiakkuudesta asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyötä tehdessäni pääsin kohtaamaan ihmisiä, joilla on käytännön kokemusta lastensuojelun asiakkuudesta sekä avohuollon palveluista. Koin tästä olevan hyötyä omalle ammatilliselle kasvulleni.

Työn tuloksista hyötyy lähinnä Lieksan kaupungin sosiaalitoimi, sillä se sai tutkittua tietoa lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokemuksista palveluiden toimivuudesta. Tutkimuksesta on hyötyä myös sekä entisille, nykyisille että tuleville asiakkaille, sillä näin he saivat mahdollisuuden miettiä asiakasprosessia kokonaisuudessaan sekä pohtia kokemuksiaan siitä. Tapahtuneen muutoksen miettiminen ja käsitteleminen auttaa myös siinä, että asiakkaat oppivat tiedostamaan ne ongelmat, jotka johtivat asiakkuuden syntymiseen. Ongelmien tiedostaminen ennaltaehkäisee vastaavien ongelmien uudelleensyntymistä.

3.1 Tutkimusmenetelmä ja kohdejoukko

Tein opinnäytetyöni kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Päädyin tähän tutkimustapaan, sillä mielestäni se oli tässä tapauksessa syvällisempi kuin kvantitatiivinen tutkimus ja antoi kohdehenkilöille mahdollisuuden kertoa asioista omien kokemustensa mukaisesti. Opinnäytetyöni aihe oli asiakkaille henkilökohtainen ja halusin heidän kertovan siitä omin sanoin, mikä olisi vaikeaa jos olisin toteuttanut opinnäytetyöni valmiiksi laaditulla kysymyslomakkeella. Lisäksi kvantitatiivisen tutkimuksen tekemiseen olisi ollut hankalaa löytää tarpeeksi vastaajia Lieksan kokoisesta kaupungista niin, että tutkimus olisi ollut luotettava.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat kysely, haastattelu, havainnointi sekä erilaisiin dokumentteihin perustuvat tiedot. Valitsin opinnäytetyöni aineiston hankintatavaksi teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun. Tämän menetelmän etuna on joustavuus, sillä haastattelujen aikana minulla oli mahdollisuus täsmentää kysymyksiä, oikaista väärinymmärryksiä sekä selventää haastattelun teemoja. Myös kysymysten esittämisjärjestystä voi haastattelun aikana vaihdella sen mukaan, kuinka haastattelu etenee. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73-75.)

Teorian merkitys laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää ja teoriaa tarvitaan tutkimuksessa välttämättä. Tutkimuksen viitekehys muodostuu teoriasta ja teorian tietoa tarvitaan myös tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden arvioimisessa. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu käsitteistä ja niiden välillä olevista suhteista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 16–18.) Siksi haastattelujen teemat nousivat tutkimukseni teoreettisesta viitekehystä.

Haastattelemiani henkilöt olivat tutkimuksen tekohetkellä Lieksan kaupungin lastensuojelun perhetyön asiakkaina. Tarkoitukseni oli saada mukaan mahdollisimman erilaisissa tilanteissa olevia asiakkaita niin, että tutkimuksen tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Tutkimustani varten en haastatellut lapsia erikseen. Haastattemieni henkilöiden lapset olivat niin eri-ikäisiä, että lasten haastatteleminen olisi ollut työlästä ja hankalaa. Tarvittavien tulosten saamiseksi olisi pitänyt muodostaa useita teemahaastattelurunkoja, sillä samat teemat eivät olisi käyneet niin eri-ikäisille lapsille. Näiden syiden vuoksi päädyin kyselemään vanhemmilta lapsiin liittyvistä asioista, heidän kokemuksistaan, muutoksesta asiakkuuden aikana sekä lasten osallisuudesta.

3.2 Tiedonkeruumenetelmä

Kvalitatiivisen tutkimuksen haastatteluille on olennaista se, että niillä on tärkeintä saada kerättyä mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on avoin haastattelumuoto ja se on lähellä syvähaastattelua. Siinä valitaan muutama tutkimuksen teoreettisen viitekehukseen perustuva teema, joiden mukaan haastatteluissa edetään. Haastattelun etenemisen tueksi tarvitaan myös teemoihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 76–78.)

Valitsin teemahaastattelun juuri sen avoimuuden vuoksi. Koin, että teemahaastattelua käyttämällä saan parhaiten tietoa tutkimusongelmiini. Lisäksi koin, että olisi ollut vaikeaa laatia täsmällisiä kysymyksiä haastateltaville tutkimusaiheeseeni liittyen, sillä asiakkaiden kokemukset ovat niin yksilöllisiä. Haastattelujen etenemisen varmistamiseksi käytin teemojen tukena apukysymyksiä (liite 2). Haastattelujen jälkeen kokosin teemojen ja vastausten pohjalta avoimen kyselylomakkeen, joka jää toimeksiantajan käyttöön opinnäytetyön valmistumisen jälkeen (liite 1).

Teemahaastattelini seitsemää perhetyön asiakasta kuudessa haastattelussa. Asiakkaat tavoitin toimeksiantajan kautta. Opinnäytetyön tekemisen aikana perhetyön asiakaina olevilla oli toimeksiantajan mukaan niin pieniä lapsia, että heitä olisi työlästä haastatella erikseen, joten päädyin haastattelemaan lapset vanhempien kautta. Käytännössä toteutin tämän niin, että suuntasin lapsiin liittyvät kysymykset vanhemmille, jolloin vanhemmat voivat arvioida lapsissa asiakkuuden aikana tapahtunutta muutosta.

Haastattelut tallensin kahdella nauhurilla. Koska tein haastattelut yksin, ilman nauhoitusta olisi ollut mahdotonta saada kaikki asiat kirjattua ylös. Tarvitsin tutkimukseen mukaan myös suoria lainauksia, eikä se olisi onnistunut ilman nauhoitusta. Koska tutkimukseni aihe oli haastateltaville henkilökohtainen, pelkäsin aluksi että olisi vaikeaa löytää halukkaita osallistujia. Tästä ei kuitenkaan muodostunut ongelmaa, sillä toimeksiantaja etsi mahdolliset haastateltavat asiakkaidensa joukosta. Haastatteluluvan allekirjoittaminen oli toimiva käytäntö, sillä haastateltavat allekirjoittivat sen ennen kuin otin heihin yhteyttä ja näin he tiesivät etukäteen, mistä haastatteluissa oli kyse.

Haastatteluja tein yhteensä kuusi, mutta yhteen haastatteluun osallistuivat molemmat vanhemmat, joten kokonaisuudessaan haastatteluihin osallistui seitsemän henkilöä. Heistä kaksi oli miehiä. Haastateltavat henkilöt tavoitin Lieksan sosiaalitoimiston kautta, toimeksiantaja tiedotti asiakkaille opinnäytetyöstäni sekä kyseli heiltä halukkuutta osallistua tutkimukseeni. Haastateltavat allekirjoittivat haastatteluluvan (liite 3) ennen tutkimukseen osallistumista.

3.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi

Haastattelujen tallentamisen jälkeen litteroin haastattelut eli kirjoitin saamani aineiston sanasta sanaan tekstiksi. Jokainen haastattelu kesti noin 40–60 minuuttia. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä noin 60 sivua. Litterointi oli työläs prosessi, sillä haastattelut olivat kohtuullisen pitkiä ja sisälsivät paljon asiaa. Lisäksi kahden haastattelun aikana vain varalla pitämäni nauhuri oli toiminut, joten näissä haastatteluissa taustakohina oli runsasta. Tämän vuoksi oli äärimmäisen vaikeaa saada selvää haastateltavien puheesta, joten näiden haastattelujen litterointi vei huomattavan paljon aikaa. Osa haastatteluista käytti myös paljon täytesanoja. Koska luotettavuuden kannalta oli mielestäni tärkeää saada puhe tekstiksi siinä muodossa kuin haastateltavat olivat sen sanoneet, litteroin aineiston sanasta sanaan.

Havainnointia en haastatteluissa käyttänyt, sillä kahden ensimmäisen haastattelun jälkeen huomasin, ettei sillä ole merkitystä. Havainnoimalla en saanut lisätietoa aineistoon, joten päätin keskittyä vain haastateltavien kertomaan. Saamalleni aineistolle suoritin aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Kyseisessä analysointimenetelmässä tutkijan tehtävänä on pyrkiä ymmärtämään haastateltavia heidän omasta näkökulmastaan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 115), joten koin tämän analysointimenetelmän sopivan parhaiten omaan työhöni.

Tutkimukseeni osallistuneiden anonymiteetin säilyttämiseksi koodasin tutkimukseen osallistuneet henkilöt juoksevilla numeroinnilla H1–H7. Koska yhteen haastatteluun osallistui kaksi henkilöä, yhdistin heidän vastauksensa yhdeksi niin, että lopullinen numerointi oli välillä H1–H6. Tutkimuksen tuloksissa olen siis laskenut niin, että vastaajia oli yhteensä 6.

Litterointien jälkeen kävin litteroidun tekstin useaan kertaan läpi ja alleviivasin siitä ilmauksia, jotka vastasivat haastatteluni teemoja. Aineiston redusointivaiheessa pelkistin nämä ilmaukset ja klusterointivaiheessa ryhmittelin ne haastattelurunkoni mukaisten teemojen alle, jolloin teemat muodostivat alaluokat. Koska aineisto oli suhteellisen laaja, jätin tässä vaiheessa pois kaiken tutkimuksen kannalta epäoleellisen tiedon. Abstrahointivaiheessa muodostin alaluokista yläluokat haastattelurungon teemojen ja tutkimuskysymysteni mukaan. Tämän jälkeen aloin käydä saamiani tuloksia tarkemmin läpi.

3.4 Luotettavuus ja eettisyys

Haastatteluihin osallistuneet olivat monen ikäisiä ja hyvin erilaisissa elämäntilanteissa olevia. Heillä oli hyvin eri-ikäisiä lapsia ja myös ongelmat, joiden takia lastensuojelun asiakkuus oli alkanut, olivat kaikilla erilaisia. Haastatteluihin osallistui myös kaksi miestä, joten kerätty aineisto ei koostu pelkästään naisten mielipiteistä. Haastateltavia oli tarpeeksi että sain riittävästi aineistoa tuloksia varten. Saatuihin tuloksiin saatataa vaikuttaa se, että jokainen haastatteluihin osallistuneista suhtautui pääsääntöisesti myönteisesti lastensuojeluun. He olivat kaikki myös jo suhteellisen pitkällä asiakasprosessissa ja heidän elämäntilanteensa oli haastattelun tekohetkellä rauhallinen. Toisaalta kriisitilanteessa tai asiakasprosessin alkuvaiheessa olevia vanhempia olisi voinut olla todella hankalaa saada haastatteluun mukaan.

Ensimmäisen haastattelun oli tarkoitus olla testihaastattelu. Huomasin kuitenkin teemojen olevan sopivia eikä haastattelurunkoon tarvinnut tehdä muutoksia, joten otin myös ensimmäisen haastattelun mukaan aineistoon. Olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimuksen tekoprosessin mahdollisimman tarkasti niin, että tutkimuksen luotettavuus lisääntyisi ja se olisi myös tarpeen mukaan toistettavissa.

Haastatteluja tehdessäni yritin olla mahdollisimman puolueeton niin, etten johdatellut vastauksia. Annoin haastateltaville teeman tai apukysymyksen, johon he saivat omin sanoin vastata. Tarvittaessa tarkensin asiaa tai pyysin itse tarkennusta, mutta en johdatellut vastauksia mihinkään suuntaan. En antanut haastattelun teemoja vastaajille etukäteen, joten he eivät tienneet tarkasti, mitä aion haastatteluissa kysyä. Tämä saattoi vaikuttaa tuloksiin, sillä joitakin asioita saattoi jäädä pois. Toisaalta näin vastaukset olivat spontaaneja, eivät liian tarkkaan mietittyjä.

Vastaajien anonymiteetistä olen pitänyt tarkasti huolen koko opinnäytetyöprosessin ajan. Toimeksiantaja säilytti allekirjoitetut haastatteluluvat, jotka tuhotaan asianmukaisesti kun opinnäytetyö on hyväksytty. Nauhoittamani haastattelut tuhosin litterointien jälkeen. Litteroitua aineistoa käsitellessäni poistin tekstistä asiakkaiden mainitsemat nimet ja muut tarkat tiedot, joista vastaajan voisi tunnistaa. Opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen tuhoan myös litteroinnit asianmukaisesti.

Teemahaastattelun käyttö oli oikea valinta haastattelutavaksi, sillä näin vastaajat saivat oman äänensä hyvin kuuluviin. Tutkimustulokset eivät välttämättä ole yleistettävissä, mutta uskon niiden kuitenkin antavan hyvän kuvan Lieksan perhetyön tilanteesta asiakkaiden näkökulmasta. Keräämästäni aineistosta sain vastaukset tutkimuskysymyksiini ja tutkimustuloksista nousi esille myös paljon kehitettäviä asioita. Näin tekemäni tutkimus osoittautui tarpeelliseksi ja sen avulla voidaan kehittää toimintaa jatkossa. Tutkimus on myös toistettavissa, mikä lisää luotettavuutta.

Opinnäytetyöprosessin aikana sain arvokasta kokemusta tutkimuksen tekemisestä. Seuraavaa tutkimusta tehdessäni osaan varautua tiettyihin asioihin ja toimia toisin. Esimerkiksi haastatteluja nauhoitettaessa on tärkeää pitää vähintään kahta nauhuria päällä siltä varalta, ettei toinen toimikaan. Vaikka onnistuin mielestäni rajaamaan aiheen melko tarkasti, työstä tuli silti laaja ottaen huomioon että tein sen yksin. Jos aloittaisin alusta, lähettäisin ehdottomasti haastatteluluvan yhteydessä asiakkaille teemahaastattelurungon niin, että he saisivat perehtyä siihen ennakkoon. Tämäkin on saattanut vaikuttaa tutkimustuloksiin, sillä haastateltavilla ei ollut mahdollisuutta perehtyä kysymyksiin. Toisaalta näin he pääsivät puhumaan spontaanisti, mutta joitakin tärkeitä asioita on voinut jäädä sanomatta.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esittelen tulokset, jotka tutkimuksestani sain. Olen jakanut ne teemojen mukaisesti alaotsikoiden alle ja apuna käytän suoria lainauksia vastaajien puheesta. Näiden suorien lainauksien tarkoituksena on selventää saatuja tuloksia sekä tuoda vastaajien ääni esiin kuitenkin niin, ettei ketään pysty tunnistamaan vastauksista.

Tutkimukseeni osallistui hyvin erilaisissa elämäntilanteissa olevia henkilöitä. Haastatteluhetkellä asiakkuuden kestot vaihtelivat vajaasta vuodesta yli kolmeen vuoteen. Jokainen vastaajista oli siis ollut perhetyön piirissä jo sen verran kauan, että heidän elämäntilanteensa oli ehtinyt hieman tasaantua ja pahin kriisivaihe helpottaa.

Vastaajien iät vaihtelivat suuresti. Vastaajien ikää en haastatteluissa kysynyt, sillä koin liian tarkkojen taustatietojen olevan tutkimukseni kannalta tarpeettomia, mutta nuorimman ja vanhimman osallistujan välinen ikäero oli oman arvioni mukaan yli 20 vuotta. Vastaajilla oli myös hyvin eri-ikäisiä lapsia aina vauvaiästä täysi-ikäisyyteen. Kuudesta vastaajasta puolet oli yksinhuoltajia. Kahdella vastaajalla oli taustallaan aikaisempia lastensuojelun asiakkuuksia, loppuilla neljällä vastaajalla kyseinen asiakkuus oli ensimmäinen.

Vastaajista puolet oli itse ottanut yhteyttä lastensuojeluun, yleensä joko neuvolan tai perheneuvolan opastuksesta. Osalla vastaajista asiakkuus oli saanut alkunsa jonkun muun kuin vastaajan itsensä tekemästä aloitteesta. Lisäksi yhdellä vastaajalla oli takana sekä oma aloite että ulkopuolisen ilmoitus. Yleisin syy asiakkuuden alkamiseen olivat elämänhallinnallisiin asioihin liittyvät ongelmat sekä tarve vanhemmuuden tukemiseen. Myös huoltajuusongelmat ja/tai alkoholi olivat joissakin tapauksissa tavalla tai toisella vaikuttamassa asiakkuuden alkuun.

Suurin osa koki, että asiakkuuden alkamistavalla on merkitystä siihen, miten perhetyöhön suhtautuu. Heidän mielestään ulkopuolisen ilmoitus olisi voinut tuntua omiin asioihin puuttumiselta ja tämä olisi vaikuttanut omaan asenteeseen negatiivisesti. Osa vastaajista oli puolestaan sitä mieltä, ettei ilmoituksen tekijällä ole lopulta merkitystä vaan tärkeintä on se apu, mihin ilmoitus johtaa.

Olisi varmasti ollut vaikeampaa ottaa apua vastaan jos se asiakkuus olisi alkanut ihan jonkun ulkopuolisen ilmoituksesta. Olisi varmasti tunnut siltä, että mitä te minun asioihin puututte ja että ei teillä ole mitään oikeutta tunkeutua toisten kotiin.

En oikeastaan usko että olisi tilanne toinen. Että kyllä minä olin niinku kypsä siihen että avuntarpeeseen.

4.1 Asiakkaan osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutuminen

Vastaajat kokivat, että heidät oli huomioitu hyvin ja he olivat itse saaneet olla mukana vaikuttamassa asioihin. He kertoivat, että tavoitteet ja keinot, joilla tavoitteisiin päästään, oli laadittu yhdessä. Heidän mielipidettään oli kuunneltu ja heille oli annettu mahdollisuus olla mukana omien asioidensa käsittelyssä.

Minusta se on kyllä täällä toiminut, että asioista on aina keskusteltu ja on enempi niinku kysytty minulta että käykö näin.

Vastaajat oli pidetty hyvin ajan tasalla omista asioistaan ja heidän suostumustaan oli aina kysytty ennen kuin perhetyöntekijät olivat ryhtyneet mihinkään toimenpiteisiin. Heidät oli pidetty hyvin ajan tasalla myös lasten asioista ja kysytty suostumus ennen kuin lasten kanssa oli tehty mitään. Joissakin haastatteluissa nousi kuitenkin esiin se, ettei annettaviin tukimuotoihin ollut juurikaan voinut itse vaikuttaa. Pääsääntöisesti annetut tukimuodot koettiin omaan elämäntilanteeseen sopiviksi, vaikka niihin ei olisi-kaan voinut itse vaikuttaa.

Vastaajat kokivat, että he ovat samalla puolella työntekijöiden kanssa. He kertoivat myös, että perhetyöntekijät antavat neuvoja ja esimerkkejä siitä, miten voi toimia, mutta varsinainen päätösvalta jää lopulta kuitenkin asiakkaalle. Haastatteluista ilmeni myös, että asiakkailla on mahdollisuus ilmaista oma mielipiteensä itseän tai lapsiin liittyvissä asioissa ja perhetyöntekijät myös ottavat sen huomioon.

- *– se päätösvalta on niinku minulla kuitenkin että mitenkä minä sitten teen sen asian kanssa. Saa itse päättää toimiiko niiden ohjeiden mukaisesti.*

Lieksan lastensuojelun perhetyön toiminta on valtaosan mielestä ollut selkeästi asiakaslähtöistä. Työntekijät ottavat hyvin huomioon asiakkaiden mielipiteet ja toimintaan saa itse vaikuttaa. Perhetyöntekijät kysyvät yleensä aina asiakkaiden näkemystä asioihin ja varmistavat ensin vanhemmilta, saako lasten kanssa tehdä jotain. Vastaajista pieni osa ei osannut ottaa kantaa siihen, onko toiminta ollut asiakaslähtöistä.

4.2 Lasten osallisuuden toteutuminen ja muutos lasten elämässä

Perhetyöntekijät ottavat lapset hyvin huomioon. Yli puolet vastaajista kertoi, että lapsilla on mahdollisuus ilmaista oma mielipiteensä ja tulla kuulluksi. He kokivat, että lasten ikä vaikuttaa paljon siihen, kuinka lapset voidaan huomioida ja selvittää heidän mielipiteensä.

- *– kysyvät aina että miten lapsilla menee ja mitä kuuluu ja että onko minkälaista ollut.*

Yli puolet vastaajista kertoi, että perhetyöntekijät ottavat lapset yksilöllisesti huomioon. Heidän mielestään työntekijät myös huomioivat lasten iän ja tekevät ikätasoon sopivia asioita lasten kanssa. Pieni osa vastaajista ei osannut kommentoida otettiin lapset huomioon yksilöllisesti ja ikätason mukaan.

Tekevät myös eri juttuja lasten kanssa sen mukaan mikä niitä kiinnostaa. Vanhinta lasta kiinnostaa tietysti eri asiat kuin nuorinta, niin vähän sen mukaan toimivat mitä lapset haluavat.

Myös lapsen edun katsottiin toteutuneen hyvin Lieksan lastensuojelun perhetyössä. Osa vastaajista nimesi lapsen edun työntekijöiden päätavoitteeksi. Osa vastaajista taas ei osannut varsinaisesti määritellä, mikä työntekijöille on etusijalla, lapset vai vanhemmat. Myös nämä vastaajat kuitenkin kertoivat, että lapsen etu on ollut työntekijöille tärkeä asia.

Minä en oikeastaan osaa sanoa, ei ole selvää mikä niille on etusijalla. Varmaan sekä vanhemmat että lapset.

Osa vastaajista kertoi lapsissa tapahtuneen muutoksen olevan selkeästi kytköksissä perhetyöhön. He kokivat, että lapsista on tullut rauhallisempia ja he ovat oppineet paremmin ilmaisemaan itseään sekä vanhemmille että perhetyöntekijöille. Perhetyöntekijät ovat keskustelleet lasten kanssa heidän kokemuksistaan ja lapset ovat voineet puhua heille ongelmistaan. Osa vastaajista ei osannut nimetä lapsissa tapahtunutta muutosta tai koki, ettei muutos ole johtunut niinkään perhetyöstä vaan lähinnä oman toiminnan muutoksesta.

4.3 Vastaajien suhde työntekijöihin ja luottamuksellisuus

Vastaajista suurin osa kertoi, että he pystyvät puhumaan perhetyöntekijöille kaikista elämänsä liittyvistä asioista, myös vaikeista aiheista. Heidän mielestään työntekijöihin uskaltaa luottaa eikä tarvitse pelätä sitä, mitä heille uskaltaa sanoa. Yli puolet vastaajista kertoi, että tarvittaessa he voivat ottaa itse yhteyttä työntekijöihin jos tulee tarve keskustella asioista. Asiakkaiden mielestä perhetyöntekijät ovat onnistuneet hyvin olemaan tukena ja keskusteluapuna. Osassa haastatteluista mainittiin, että työntekijöihin pystyy kyllä luottamaan ja heille voi puhua, mutta jotkut asiat pitää mieluummin omana tietonaan.

- – *työntekijöille on kyllä uskaltanut puhua ihan kaikesta, mikä on mielen päällä ollut ja mikä on mietityttänyt.*

Yhteydenpito perhetyöntekijöihin on ollut toimivaa. Työntekijät pitävät huolta yhteydenpidosta eikä siitä tarvitse itse huolehtia. Vastaajien mielestä perhetyöntekijät ovat hyvin saavutettavissa. Sen sijaan osa vastaajista mainitsi, että sosiaalityöntekijä on yleensä hyvin kiireinen ja vaikeasti tavoitettavissa.

Osassa haastatteluista vastaajat kertoivat, että työntekijöiden vaihtuminen on vaikuttanut luottamuksellisen suhteen luomiseen. Nämä vastaajat kokivat, että vaatii hie-
man totuttelua oppia uuteen työntekijään. Osa näki kuitenkin työntekijän vaihtumisen lähinnä positiivisessa mielessä. Osa puolestaan mainitsi, että työntekijöiden vaihtuminen on vaikuttanut lähinnä lapseen/lapsiin. Kaikki vastaajat kertoivat tulevansa pääasiassa hyvin toimeen kaikkien työntekijöiden kanssa. Osassa haastatteluista nostettiin esiin, että joidenkin työntekijöiden kanssa on ollut näkemyseroja, mikä vaikuttaa luottamuksellisen suhteen luomiseen.

- – *kyllä me niinku toimeen tullaan mutta se tietysti kun on uusi ihminen niin se vähän ottaa aikaa. Ei sillä tavalla vielä pysty puhumaan*
- –

Yli puolet vastaajista koki, että työntekijät selvittivät hyvin heidän ja lasten läheisverkostot. Osa vastaajista puolestaan kertoi, ettei läheisverkostoja oltu juurikaan selvitetty tai he eivät ainakaan tunnistanee että näin olisi tehty. Osan mielestä työntekijöiden ikä vaikuttaa luottamuksellisen suhteen luomiseen. He kokivat, että mitä lähempänä työntekijä on omaa ikää, sen helpompi työntekijään on luoda luottamuksellinen suhde ja puhua avoimesti omista asioista.

Olisi kyllä hyvä, jos se työntekijä olisi aina mahdollisimman lähellä sitä omaa ikää.

4.4 Vastaajia auttaneet asiat ja muutosta haittaavat tekijät

Haastatteluiden aikana pyysin vastaajia kertomaan asioista, joista heille on eniten ollut apua perhetyön aikana. Kaikkein tärkeimpänä esiin nousi vanhemmuuden tukeminen. Vastaajat kertoivat, että eniten heille on ollut apua siitä, että perhetyöntekijöiltä on saanut neuvoja ja opastusta vanhemmuuteen. Heidän mielestään tämä on ollut keskeisin asia, joka on auttanut elämän järjestelemisessä ja selkiyttänyt heidän elämäntilannettaan.

Yli puolessa haastatteluista nostettiin taloudellinen tuki yhdeksi tärkeimmistä asioista, joista on ollut apua. Tämä taloudellinen apu on annettu esimerkiksi toimeentulotukena, maksusitoumuksina tai erilaisina avustuksina lasten harrastuksia varten. Perhetyöntekijät eivät taloudellista tukea myönnä, mutta ovat ohjeistaneet ja neuvoneet asiakkaitaan sen hakemisessa. Ilman taloudellista apua muiden elämänhallintaan liittyvien asioiden järjestely olisi ollut hankalaa tai jopa mahdotonta.

Se taloudellinen tuki on ihan niinku se pääasia, että sitähan me lähdetiin hakemaan ja sillä on kyllä saatu sitten asioita kuntoon. Ja se että saa tukea vanhemmuuteen – –

Huomattavan paljon olleen apua koettiin olleen myös keskusteluavusta, jota perhetyöntekijät ovat asiakkailleen antaneet. Osa vastaajista kertoi, että asioiden järjestelyä on auttanut se, että on aina voinut puhua vaikeista asioista perhetyöntekijöille ja tarvittaessa soittaa heille, jos joku asia on painanut mieltä. Haastatteluissa esiin nousi se, että apua on ollut myös lasten kokemusten käsittelystä.

Myös elämänhallintaan liittyvä tuki koettiin tärkeäksi. Nämä vastaajat kertoivat, että heidän elämäntilanteensa selvittelyä on auttanut ohjaus ja tuki, jota perhetyöntekijät ovat antaneet omien ja lasten asioiden hoitamista varten. Osan mielestä perhetyöstä on ollut apua myös päätöksissä pysymisessä ja sopimuksista kiinni pitämisessä. Lisäksi apua koettiin olleen siitä, että perhetyöntekijät ovat huolehtineet yhteydenpidosta toiseen vanhempaan ja tukeneet huoltajuusasioiden selvittelyssä.

Ohjauksella ja neuvonnalla oli myös tärkeä osa elämäntilanteen selvittelyssä. Puolet vastaajista mainitsi elämän järjestelemistä auttaneen se, että perhetyöltä on saanut ohjausta ja neuvoja eri virastojen kanssa toimimiseen. Lisäksi he ovat saaneet opastusta siihen, minkä viranomaisen puoleen kannattaa kulloinkin kääntyä. Vastaajia oli auttanut tuki ja apu asioiden hoitamisessa niin, ettei kaikesta ole tarvinnut vastata yksin vaan perhetyö on ollut tukena ja vierellä kulkijana mukana.

*Semmoinen tuki siinä sivulla, vierellä kulkija ikään kuin ja eteenpäin
potkija – –*

Myös tukiperhetoiminnasta oli ollut apua. Tosin vastaajat kertoivat, että tukiperheistä on pulaa ja niitä on vaikeaa saada, mutta kyseinen toiminta nähtiin kuitenkin pääsääntöisesti hyvänä. Myös oma vapaa-aika, jonka tukiperhetoiminta ja perhetyö mahdollistavat, koettiin tärkeäksi. Vastaajien mukaan on tärkeää päästä välillä hoitamaan asioita niin, ettei joka paikkaan tarvitse ottaa lapsia mukaan vaan voi luottaa siihen, että perhetyöntekijät huolehtivat lapsista sen aikaa. Vaikka tukiperhetoiminta ei varsinaisesti perhetyöhön kuulu, vastaajat ovat päässeet mukaan tukiperhetoimintaan perhetyön ohjauksesta. Myös normaalit arkeen ja kodinhoitamiseen liittyvät asiat ja niissä opastaminen, muun muassa ruuanlaitto, mainittiin tärkeänä asiana.

Sen sijaan elämän järjestelyä hankaloittavia tai estäviä tekijöitä vastaajien oli hankalaa tai mahdotonta tunnistaa. Tällaisina asioina mainittiin lähinnä perhetyöstä riippumattomia asioita, kuten esimerkiksi sukulaisia. Yksikään vastaajista ei pystynyt tunnistamaan, että perhetyöntekijöiden toiminnassa tai heille annetuissa tukimuodoissa olisi ollut jotakin sellaista, joka olisi vaikeuttanut tai estänyt elämäntilanteen järjestelyä.

4.5 Ennakkoluulot lastensuojelusta ja vastaajien kokemukset perhetyöstä

Vastaajien ennakko-odotukset ja suhtautuminen lastensuojeluun ja perhetyöhön vaihtelivat paljon. Osa kertoi, ettei lastensuojelu ja perhetyö ollut heille missään vaiheessa mikään uhakuva, ei edes asiakkuuden alussa. Pääsääntöisesti he olivat ylipäänsä tyytyväisiä siihen, että he saivat jotain apua tilanteensa selvittelyyn, eikä perhetyön alkaminen tuntunut pelottavalta.

Osa vastaajista oli alkuun suhtautunut perhetyöhön negatiivisesti ja heitä oli huolettanut, mitä se tuo mukanaan. Esiin nousi myös sukulaisten ja muiden läheisten ihmisten ennakkoasenteet lastensuojelua kohtaan. Vastaajat kertoivat, että joillakin on virheellinen kuva lastensuojelusta ja että se koetaan uhkana, josta ei seuraa mitään hyvää.

Moni kyllä pelkää sitä lastensuojelua, minä olen sitä yrittänyt sanoa että ei sitä tarvitse pelätä, ei se ole mikään uhka. Että jotenkin kun lastensuojelusta puhutaan aina että ne ottavat lapset pois tai jotain tällaista, niin on se paljon muutakin.

Osa vastaajien lapsista oli suhtautunut perhetyöhön negatiivisesti. Tämä näkyi siinä, etteivät he halunneet kavereidensa tietävän perhetyöntekijöiden käynneistä. Pääsääntöisesti vastaajat olivat kuitenkin pystyneet puhumaan perhetyön käynneistä sukulaisilleen ja läheisille kavereilleen.

Yleisesti ottaen perhetyöhön oltiin hyvin tyytyväisiä. Osan mielestä olisi hyvä, jos lähes kaikille vanhemmille voisi tarjota vastaavaa tukea. He kertoivat myös suosittelensa perhetyötä ystävilleen ja sukulaisilleen, joilla on samankaltaisia ongelmia kuin heillä itsellään on ollut. Pääsääntöisesti koettiin, että olisi hankalaa kuvitella, miten vaikeuksista olisi voinut selvitä ilman tukea. Osa vastaajista myös kertoi, ettei elämässä tapahtunut muutos olisi ollut mahdollinen ilman perhetyön apua ja tukea.

Suosittelen kyllä lämpimästi perhetyötä kaikille niille, jotka sitä tarvitsevat. Toimii täällä Lieksassa ihan hyvin. Ei sitä pitäisi pelätä, sen tarkoitus on kuitenkin olla tukena ja apuna siinä vanhemmuudessa eikä olla mikään uhkakuva.

Perhetyöntekijöiden rooli nähtiin haastavana siksi, että erilaisia perheitä ja asiakkaita on hyvin paljon ja suhtautuminen lastensuojeluun vaihtelee. Esiin nousi riittävän koulutuksen merkitys ja joidenkin mielestä perhetyö nähtiin omalla tavallaan kutsumusammattina. Pääsääntöisesti haastattelemani asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä siihen, miten perhetyöntekijät ovat suhtautuneet heihin ja heidän elämässään oleviin ongelmiin. Osa oli kuitenkin kohdannut pieniä ongelmia ja näkemyseroja yksittäisten työntekijöiden kanssa.

Minusta tuntuu että perhetyöntekijällä pitää olla tosi hyvin hallussa kaikki, siinä ollaan kuitenkin tekemisissä koko perheen kanssa.

Myös tässä kohtaa haastatteluja esiin nousi vanhemmuuden tukemisen tärkeys. Osan mielestä pienten lasten vanhemmille ja varsinkin yksinhuoltajille olisi tärkeää saada perhetyön kaltaista tukea vanhemmuuteen. Koettiin, että perhetyöntekijöiltä asiakkaat saivat tärkeitä ohjeita ja keinoja arjen sujumiseen sekä kodin- ja lastenhoidon liittyen. Vastaava tuki ja apu muillekin lapsiperheille ehkäisisivät vakavampien ongelmien syntymistä ja asioiden kriisiytymistä.

4.6 Vastaajien mielestä kehitettävät asiat lastensuojelussa

Haastatteluissa nousi esiin useita asioita, joita vastaajat näkivät tärkeänä kehittää lastensuojelutyössä yleensä. Suurin osa vastaajista painotti varhaisen puuttumisen merkitystä. Heidän mielestään ihmiset pitäisi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa saada ”oikealle tielle” niin, etteivät ongelmat pääsisi pahenemaan. Ennakointi, ennaltaehkäisy ja myös oikeanlainen ja tehokkaampi tiedottaminen asioista nähtiin tärkeänä. Jos ihmisten tietoisuus lastensuojelusta paranisi, yhä useampi uskaltaisi ottaa itse yhteyttä jos tarvitsee apua ja tukea elämäänsä.

Tietysti se olisi kehitettävä asia, että mahdollisimman aikaisessa vaiheessa pystyttäisiin puuttumaan ongelmiin jos jossain perheessä sellaisia on. Ja myöskin että mahdollisimman moni tarvitseva saisi sen avun.

Varhaisen puuttumisen yhteydessä lisättiin kehitettäväksi asiaksi myös ihmisten asenteiden parantamisen lastensuojelua kohtaan. Monet näkevät lastensuojelun uhkana itselleen ja lapsilleen, eivätkä sen vuoksi uskalla ottaa yhteyttä tai kertoa ongelmistaan vaikka tuki ja apu olisi tarpeen. Lastensuojelusta pitäisi tiedottaa avoimemmin ja kertoa nimenomaan siitä, että sen tarkoituksena on tukea ja auttaa perheitä eikä hajottaa niitä. Tärkeänä nähtiin myös tiedotuksen lisääminen niin, että ihmiset tietäisivät kenen puoleen kääntyä ja mihin ottaa yhteyttä jos apua tarvitsee.

Ehkä se lastensuojelun nimi kehitettäväksi pitäisi saada ihmisten mielestä pois sellaisena kuin se nyt on, ettei se heti kalskahtaisi että se on lastensuojelua. Että ihmiset ymmärtäisi, ettei se tarkoita sitä että automaattisesti olet huono vanhempi ja lapset viedään pois.

Ehkä sitä että noista lastensuojeluhommista pitäisi enemmän painottaa just sitä että ne tukee perhettä eikä että ne yrittää hajottaa perhettä.

Kehitettävänä asiana nähtiin neuvolan ja perheiden sekä neuvolan ja muiden viranomaisten välinen yhteistyö. Osan mielestä neuvolasta ei juuri saa tukea ainakaan ajoissa. Tässäkin yhteydessä mainittiin varhaisen puuttumisen merkitys niin, että neuvolassa puututtaisiin asioihin aikaisemmin jos työntekijät näkevät, että vanhemmat ovat väsyneitä. Myös palveluohjauksen merkitystä painotettiin neuvolan kohdalla; vanhemmille pitäisi antaa enemmän informaatiota saatavilla olevasta tuesta ja varsinkin siitä, mistä sitä voi hakea. Oman avunpyynnön ja yhteydenoton pitäisi tehota paremmin, sillä vanhemmat tietävät parhaiten jos he tarvitsevat apua ongelmiinsa.

Kehitettävänä asiana nähtiin työntekijöiden vaihtuminen. Työntekijöihin oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä, mutta osa vastaajista koki hankalana sen, että kesken asiakasprosessin työntekijä vaihtuu ja on taas totuteltava uuteen ihmiseen. Tässä yhteydessä suurin osa painotti myös työntekijöiden määrän lisääystä. Yleisesti koettiin, että päteviä perhetyöntekijöitä pitäisi saada Lieksaan lisää niin, että yhä useampi tarvitseva saisi apua ja tukea. Vaikka perhetyöntekijät saadaan kiinni kohtuullisen hyvin, työntekijäpula mainittiin silti tärkeänä kehityskohteena. Valtaosa mainitsi, että sosiaalityöntekijät ovat todella kiireisiä ja heihin on vaikeaa saada yhteyttä. Myös tässä yhteydessä työntekijöiden lisääminen nähtiin tärkeänä asiana.

Kun vaan saisivat tänne niitä osaavia työntekijöitä lisää, niistä on hirveä pula ja asiakkaita on varmasti paljon.

Useassa haastattelussa mainittiin tukiperheet ja se, kuinka suuri pula niistä Lieksassa on. Tukiperhetoimintaan oltiin pääsääntöisesti todella tyytyväisiä, mutta tukiperheitä on aivan liian vähän ja niitä on vaikeaa saada. Myös päivähoitopaikkoja on vastaajien mielestä Lieksassa liian vähän tai niitä on hankalaa saada. Osa vastaajista toivoikin enemmän apua päivähoitopaikan saamiseen.

Osan mielestä tukea ja apua olisi voinut saada enemmänkin. Pieni osa mainitsi, että taloudellista tukea olisi voinut olla enemmän. Pääsääntöisesti rahalliseen apuun oltiin kuitenkin tyytyväisiä. Lastenhoidolliset asiat nähtiin myös yhtenä kehitettävistä asioista. Lastenhoidollista apua olisi hyvä saada lisää niin, että vanhemmalle jäisi enemmän omaa aikaa ja mahdollisuus levätä. Haastatteluissa mainittiin myös annetun tuen ajoittuminen. Osa kertoi, että tuki oli ajoittunut hieman väärin ja että perhetyön alussa tukea olisi voinut antaa enemmän. Pääsääntöisesti vastaajat vaikuttivat erittäin tyytyväisiltä Lieksan lastensuojelun perhetyöhön ja kehitettävät asiat kohdistuivat lähinnä lastensuojeluun yleensä, ei Lieksan tilanteeseen.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimustulosten perusteella voin todeta, että asiakkaiden mielestä asiakaslähtöisyys toteutui Lieksan lastensuojelun perhetyössä todella hyvin. Jokainen vastaajista koki tulleen kuulluksi ja saaneensa vaikuttaa omiin asioihinsa, mikä on tärkeä osa asiakaslähtöistä toimintaa. Haastattelujen aikana huomasin, että asiakaslähtöisyys ja osallisuus rakentuvat monista asioista. Tärkeimpänä vastaajat näyttivät pitävän kuuluksi tulemistä, asioihin vaikuttamista sekä oman mielipiteen ilmaisua ja sen huomioon ottamista.

Myös asiakkaan osallisuus oli toteutunut tutkimustulosten perusteella huomattavan hyvin. Kaikki vastaajat kokivat, että heidän mielipiteitään on kuunneltu, he ovat saaneet olla aktiivisina mukana omassa asiakasprosessissaan ja heidän mielipiteensä on myös otettu huomioon. Useassa haastattelussa kävi ilmi, että perhetyöntekijät kysyvät aina vanhemmilta luvan esimerkiksi siihen, mitä lasten kanssa on tarkoitus tehdä. Vastaajat olivat tyytyväisiä tähän järjestelyyn.

Tutkimustulosten mukaan myös lasten osallisuuden katsottiin toteutuneen kiitettävällä tavalla. Valtaosa haastatelluista kertoi perhetyöntekijöiden selvittävän lapsen mielipiteen häntä koskevissa asioissa ja ottavan sen myös huomioon. Perhetyöntekijät keskustelivat lasten kanssa heidän kokemuksistaan ja tekevät lasten kanssa sellaisia asioita, jotka kiinnostavat lapsia heidän ikätasonsa mukaan. Näin myös yksilöllisyys toteutui Lieksassa hyvin, sillä vastaajien mukaan perhetyöntekijät ottavat huomioon lasten ikätason ja kehityksen toimintaa suunnitellessaan. Lisäksi eri-ikäisten ja erilaisissa tilanteissa olevien lasten kanssa tehdään tulosten perusteella erilaisia asioita.

Valtaosassa haastatteluista pystyttiin nimeämään asioita, jotka elämässä ovat muuttuneet juuri perhetyön vaikutuksesta. Vastaajien mielestä heidän elämäntilanteensa oli rauhoittunut ja selkiytynyt asiakkuuden aikana, elämään oli tullut tietynlainen selkeys ja varmuus siitä, että asiat hoituvat. Tärkeimmät asiat tutkimustulosten perusteella olivat vanhemmuuden tukeminen, keskusteluapu, taloudellinen tuki sekä apu ja tuki asioiden järjestelyssä ja elämänhallinnallisten taitojen parantamisessa. Pääsääntöisesti haastateltavat olivat erittäin tyytyväisiä perhetyön toimintaan ja kokivat, että ilman apua ja tukea heidän tilanteensa olisi ollut toivoton tai ainakin hyvin vaikea.

Esiin nousi kuitenkin myös mielipiteitä siitä, ettei elämässä tapahtunut muutos ole johtunut niinkään perhetyön osallisuudesta kuin vastaajien omasta toiminnasta. Näiden asioiden välillä oli nähtävissä selkeä yhteys; mitä tyytyväisempi vastaaja oli perhetyön toimintaan, sitä painokkaammin hän yhdisti perhetyön ja tapahtuneen muutoksen yhteen. Estäviä tekijöitä vastaajien oli vaikeaa tai mahdotonta nimetä. Estäviä tekijöitä löydettiin esimerkiksi sukulaisten asenteesta tai omasta toiminnasta, mutta perhetyöhön liittyviä esteitä ei tullut selvästi esiin yhdessäkään haastattelussa.

Tutkimustulosten perusteella kehitettäviä asioita lastensuojelussa on yleisesti paljon. Kehitettävät asiat koskivat yleisesti resurssien riittämättömyyttä ja laajemmin lastensuojelua. Lieksan tilanteeseen ja perhetyöntekijöiden toimintaan oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä eikä niistä juurikaan löydetty puutteita. Tärkeimpänä kehityskohteenä nähtiin ennaltaehkäisy, varhainen puuttuminen ja myös tiedottaminen. Vastaajien mielestä ihmisillä ei ole riittävää tietoa lastensuojelusta ja sanalla lastensuojelu on edelleen negatiivinen kaiku ihmisten mielessä. Myös neuvolan toiminta nähtiin joissakin tapauksissa riittämättömänä ja tehottomana.

Palveluohjauksen merkitys korostui haastatteluissa. Tulosten perusteella ihmisillä ei välttämättä ole riittävää tietoa saatavilla olevista palveluista eikä siitä, millaisia tukimuotoja on olemassa ja miten niitä voi hakea. Henkilökunnan määrän lisääminen oli yksi keskeisimmistä tutkimustuloksista. Sosiaalityöntekijöitä koettiin olevan aivan liian vähän suhteessa työmäärään. Myös perhetyöntekijöitä toivottiin Lieksaan lisää. Vaikka vastaajat pääsääntöisesti kokivat itse saaneensa riittävästi apua silloin kun ovat sitä tarvinneet, nähtiin resurssien lisääminen tärkeänä asiana etenkin varhaisen puuttumisen kannalta.

Kehitettävänä asiana mainittiin myös lisätuen saaminen ja annettavan tuen ajoittuminen oikein. Osa vastaajista olisi kaivannut lisätukea asiakkuuden alussa. Esiin tuli myös oman ajan saamisen tärkeys, taloudellisen tuen lisääminen sekä annettavan tuen lisääminen myös lastenhoidollisissa asioissa. Osa vastaajista olisi kaivannut lisää tukea hoitopaikan hankkimisessa lapselle ja harmitteli myös saatavilla olevien tukiperheiden vähyyttä Lieksassa.

Tutkimustulosten perusteella osa kehitettävistä asioista näyttää johtuvan lähinnä tiedonkulun ongelmista. Vaikka joissakin haastatteluissa esimerkiksi mainittiin lisätuen saaminen lastenhoidollisissa asioissa, kävi samassa yhteydessä ilmi, ettei vastaaja välttämättä ole kertonut perhetyöntekijöille tarvitsevansa lisää tukea. Tiedonkulkua sekä asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden selvittämistä pitäisi siis kehittää. Tässä asiassa toivon tulevaisuudessa olevan apua opinnäytetyöni yhteydessä laatimastani kyselylomakkeesta.

Lapsille tarkoitettujen kysymysten esittäminen vanhemmille osoittautui toimivaksi ratkaisuksi. Näin toimimalla en saanut tutkimuksessani varsinaisesti lasten mielipidettä kuuluville. Sain kuitenkin tietoa siitä, kuinka lapset ovat suhtautuneet perhetyöhön ja millaista muutosta se on lasten elämään tuonut. Olisi ollut mielenkiintoista selvittää myös lasten kokemuksia laajemmin, mutta aihetta oli pakko rajata. Lasten kokemusten kysyminen vanhemmilta antoi ainakin jonkinlaisen kuvan siitä, miten perhetyö vaikuttaa lasten elämään.

Verrattuna aikaisempiin tutkimuksiin omassa tutkimuksessani oli sekä yhtäläisyyksiä että eroja. Laitilan kaupunkiin tehdyssä samantyyppisessä tutkimuksessa (Aalto 2012) asiakkuudet olivat jatkuneet huomattavasti kauemmin kuin omaan tutkimukseeni osallistuneilla asiakkailla. Tutkimustuloksien mukaan asiakkaat olivat pitäneet tärkeimpänä vanhemmuuden tukemista ja keskusteluapua sekä oman ajan saamista. Myös ennaltaehkäisevä työ nähtiin tärkeänä. Eroavaisuuksia löytyi kehitettävissä asioissa. Laitilassa toivottiin enemmän toiminnallista tekemistä kun taas omassa tutkimuksessani kehitettävät asiat nähtiin lähinnä lastensuojelussa yleensä, ei Lieksan palvelussa.

Pirkko Pesiön (2010) Jyväskylään tekemän tutkimuksen tuloksissa oli myös joitakin yhtäläisyyksiä. Hänen saamien tulosten mukaan lapsista suurin osa ei tiennyt, miksi perhetyöntekijä käy heillä. Lapset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä perhetyöntekijöihin. He tykkäsivät tehdä asioita yhdessä ja toivoivat lisää yhteistä aikaa työntekijöiden kanssa. Omassa tutkimuksessani en varsinaisesti haastatellut lapsia, joten työt poikkeavat toisistaan. Sain kuitenkin sen käsityksen, että haastattelemieni perheiden lapset olivat kyllä suurimmaksi osaksi tietoisia siitä, miksi perhetyöntekijä käy kotona.

Jaana Pietinhuhdan (2008) Poriin tekemässä tutkimuksessa tuloksissa oli myös yhtäläisyyksiä. Perheet olivat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä perhetyöhön ja keskustelusta oli ollut apua. Perheet olivat myös saaneet elämäntilanteensa selvemmäksi perhetyön avulla. Eroavaisuuksia oli asiakkuuden taustoissa ja tärkeinä pidetyissä asioissa.

LÄHTEET

Aalto, H. 2012. *Laitilan kaupungin lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä* [verkkojulkaisu]. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö [viitattu 22.1.2013]. Saatavissa: <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40940/oppari%20pdf.pdf?sequence=1>

Aula, M. 2011. Lapsen paras aikuisen velvollisuutena. Teoksessa Nurmi, S. & Rantala, K. (toim.). *Näyn & kuulun – lapsen etu ja osallisuus*. Helsinki: LK-kirjat/Lasten keskus Oy, 24–38.

Bardy, M. 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.). *Lastensuojelun ytimissä*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy, 17–46.

Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2011. *Asiaa lastensuojelusta. Avohuoltoa kotona asuessa* [verkkojulkaisu]. [Viitattu 26.11.2011.] Saatavissa: http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/asiaa_lastensuojelusta/mita_lastensuojelussa_tapahtuu/mita_on_avohuolto/avohuoltoa_kotona_asuessa/

Heikkinen, M. 2011. Lastensuojeluun tulossa lisäresursseja. *Lieksan Lehti* 15.10.2011.

Heino, T. 2009a. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.). *Lastensuojelun ytimissä*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy, 52–75.

Heino, T. 2009b. Lastensuojelu – Kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Lammi-Taskula, J., Karvonen, S. & Ahlström, S. (toim.). *Lapsiperheiden hyvinvointi 2009*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 198–213.

Heinonen, J. & Vuokko, P. 1997. Asiakaslähtöisyys julkisella sektorilla. Teoksessa Vuokko, P. (toim.). *Avaimena asiakaslähtöisyys*. Helsinki: Oy Edita Ab, 129–169.

Holma, T., Lempinen, K. & Outinen, M. 1994. *Laatu ja asiakas – Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla*. Juva: WSOY.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. *Perheen parhaaksi – Perhetyön arkea*. Helsinki: Edita Prima.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 138–177.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 [verkkojulkaisu]. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 8.4.2012]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 [verkkojulkaisu]. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 14.9.2011]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lieksan lasten ja nuorten hyvinvointiohjelma [verkkojulkaisu]. [Viitattu 14.9.2011]. Saatavissa: <http://www.lieksa.fi/Resource.phx/sivut/sivut-lieksa/soster/sosiaali/lastensuojelu.htm>

Lieksan kaupunki. 2011a. Lieksa – Kolin kaupunki. Tietoa taskuun 2011–2012 [verkkojulkaisu]. [Viitattu: 17.9.2011]. Saatavissa: <http://www.lieksa.fi/Resource.phx/sivut/sivut-lieksa/esittely/index.htm>

Lieksan kaupunki. 2010. Sosiaaliviraston henkilökunta [verkkojulkaisu]. [Viitattu 14.11.2011]. Saatavissa: <http://www.lieksa.fi/Resource.phx/sivut/sivut-lieksa/soster/sosiaali/sostoimistonhenkilosto.htm>

Lieksan kaupunki. 2011b. Sosiaalipalvelut [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2.1.2012]. Saatavissa: <http://www.lieksa.fi/Resource.phx/sivut/sivut-lieksa/soster/sosiaali/sosiaalityo/sosiaalityo.htm>

Lieksan kaupunki. 2013. Perhetyö – Lastensuojelun avohuolto. Esite.

Mäkelä, J. 2011. Osallisuuden merkitys lapsen ja nuoren kehitykselle. Teoksessa Nurmi, S. & Rantala, K. (toim.). *Näyn & kuulun – lapsen etu ja osallisuus*. LK-kirjat/Lasten keskus Oy, 13–23.

Mölsä, M. 2011. Sosiaalityön resurssit riittämättömät. *Lieksan Lehti* 3.11.2011.

Oranen, M. 2008. *Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä*. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Helsinki: Multiprint.

Pesio, P. 2010. *Lastensuojelun perhetyö lasten näkökulmasta* [verkkojulkaisu]. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö [viitattu 22.1.2013]. Saatavissa: <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20633/susanna.pesio.opinnaytetyo.pdf?sequence=1>

Pietinhuhta, J. 2008. *Porin lastensuojelun perhetyön yksikön asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä* [verkkojulkaisu]. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö [viitattu 22.1.2013]. Saatavissa: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/500/2008_samk_sote_pietinhuhta_jaana.pdf?sequence=1

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 19–74.

Pohjola, K. 2005. Perhe ja lapsen perhe. Teoksessa Reijonen, M. (toim.). *Voimaa perhetyöhön – Arjen tuki ja ammatilliset verkostot*. Jyväskylä: PS-kustannus, 43–60.

Reijonen, M. 2005. ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – Ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Reijonen, M. (toim.). *Voimaa perhetyöhön – Arjen tuki ja ammatilliset verkostot*. Jyväskylä: PS-kustannus, 7–15.

Ritala-Koskinen, A. 2003. Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.). *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: Paino Kopijä Oy. Jyväskylä: Minerva kustannus Oy, 103–124.

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. *Monisäikeinen perhetyö*. Helsinki: WSOYpro Oy.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. 2011. *Sosiaalibarometri 2011 – Ajankohdainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista*. Vaasa: FRAM.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 [verkkojulkaisu]. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 29.11.2011]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2012a. Tilasto- ja indikaattoripankki sotkanet. *Kodin ulkopuolelle sijoitetut 0–20-vuotiaat, % vastaavanikäisestä väestöstä* [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2.1.2012]. Saatavissa: <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?regionCount=1¤tEvent=getData&sexCount=1&setId=p85c1a784c430d8fe4092824cda4816b504d8b0e0dd4ca6&indCount=1&yearCount=12>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2012b. Tilasto- ja indikaattoripankki sotkanet. *Lastensuojelun avohuollollisten tukitoimien piirissä 0-20-vuotiaita vuoden aikana, % vastaavanikäisestä väestöstä* [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2.1.2012]. Saatavissa: <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?regionCount=1¤tEvent=getData&sexCount=1&setId=p85c1a784c430d8fe4092824cda4816b504d8b0e0dd4ca6&indCount=1&yearCount=12>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Unicef. 2009. *Yleissopimus lapsen oikeuksista* [verkkodokumentti]. [Viitattu 26.11.2011]. Saatavissa: http://www.unicef.fi/Lapsen_oikeuksien_sopimus_koko

Uusimäki, M. 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa Reijonen, M. (toim.). *Voimaa perhetyöhön – Arjen tuki ja ammatilliset verkostot*. Jyväskylä: PS-kustannus, 17–42.

Varhaiskasvatus- ja koulutuslautakunta. 2010. Pöytäkirja 23.6.2010 Pykälä 122. Moniammatillinen yhteistyö lastensuojelussa [verkkojulkaisu]. [Viitattu 14.9.2011]. Saatavissa: <http://webdynasty.pohjoiskarjala.net/Dynasty/Lieksa/kokous/2010919-12.HTM>

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. *Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosi-aali- ja terveysalalla*. Helsinki: WSOY.

KYSELYLOMAKE TOIMEKSIANTAJAN KÄYTTÖÖN

- Oletko saanut olla mukana vaikuttamassa omiin asioihisi?
- Onko sinulla tunne, että olet saanut ilmaista oman mielipiteesi asioihin? Onko mielipiteesi otettu huomioon?
- Onko lasten mielipide ja kokemukset otettu huomioon?
- Mitä muutosta koet elämässäsi ja lapsen/lasten tilanteessa perhetyön aikana tapahtuneen?
- Mistä asioista koet olleen eniten hyötyä perhetyön aikana?
- Onko asioita, joista on ollut enemmän haittaa kuin hyötyä?
- Oletko ollut tyytyväinen perhetyöntekijöiden toimintaan? Oletko tavoittanut perhetyöntekijän halutessasi?
- Kuinka perhetyö on kohdallasi kokonaisuudessaan toiminut? Oletko ollut tyytyväinen saamaasi tukeen? Olisitko tarvinnut jotain tukea enemmän/vähemmän?
- Mitä kehitettäviä asioita näet perhetyössä yleisesti tai perhetyöntekijöiden toiminnassa?

TEEMAHAASTATTELURUNKO

- Taustatiedot, asiakkuuden alku.
- Oma osallisuus asiakkuuden aikana.
 - o Omiin asioihin vaikuttaminen?
 - o Mielipiteiden huomioon ottaminen?
- Asiakaslähtöisyyden toteutuminen.
 - o Tavoitteiden laatiminen, saiko vaikuttaa?
 - o Kuulluksi ja huomioduksi tuleminen?
- Lasten osallisuus.
 - o Iän ja kehitystason huomioiminen?
 - o Lasten kuuleminen?
 - o Lapsissa tapahtunut muutos?
- Luottamuksellisuus ja suhde työntekijöihin.
 - o Uskaltaako puhua?
- Muutos elämässä ja muutosta estäneet tekijät.
 - o Mistä eniten hyötyä?
 - o Haittaavat tekijät?
 - o Mitä enemmän, mitä vähemmän?
- Ennakkoluulot lastensuojelua ja perhetyötä kohtaan.
 - o Omat kokemukset perhetyöstä?
 - o Lasten ja läheisten suhtautuminen perhetyöhön?
- Kehitettävät asiat lastensuojelussa ja perhetyössä.

HAASTATTELULUPA 13.3.2012

Hei!

Olen kolmannen vuoden sosionomi-opiskelija Savonia-ammattikorkeakoulusta Iisalme-
sta. Teen opinnäytetyötä Lieksan lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakkaiden ko-
kemuksista asiakkuuden aikana.

Tarkoitukseni on haastatella perhetyön asiakkaita ja tallentaa haastattelut nauhurilla
aineiston analysointia varten. Yksityisyytenne turvaamiseksi käytän työssäni haastatel-
tavien nimistä koodeja, eikä ketään haastatelluista pysty tunnistamaan valmiista opin-
näytetyöstä. Tällä lomakkeella pyydän lupaa saada haastatella teitä.

Ystävällisin terveisin

Hannele Oinonen

Minua _____ saa
haastatella.

